

# **Sociale Huisvestingsmaatschappijen**

Sociale Huisvestingsmaatschappij	Gerapporteerde klachten
A.B.C.	70
Bouwmaatschappij De Noorderkempen	Niet gerapporteerd
Brugse Maatschappij voor Huisvesting	15
CNUZ (Tienen - Aarschot - Landen)	Niet gerapporteerd
Cordium	Niet gerapporteerd
CVBA Wonen	6
De Ark	23
De Gelukkige Haard	8
De Gentse Haard	28
De Ideale Woning	Niet gerapporteerd
De Leie	2
De Mandel	18
De Mandelbeek	Niet gerapporteerd
De Nieuwe Haard	Niet gerapporteerd
De Oostendse Haard	16
De Vlashaard	15
De Volkswoningen	19
De Voorkempen	Niet gerapporteerd
De Woonbrug	3
De Zonnige Woonst	8
Dewaco-Werkerswelzijn	8
Diest-Uitbreiding	0
Dijledal	Niet gerapporteerd
Eigen Dak	5
Eigen Gift, Eigen Hulp	3
Eigen Haard - Zwevegem	19
Eigen Woning	Niet gerapporteerd
Elk zijn Huis	Niet gerapporteerd
Geelse Huisvesting	7
Gewestelijke Maatschappij voor de Kleine Landeigendom van Mechelen en omstreken	Niet gerapporteerd
Gewestelijke Maatschappij voor Huisvesting - Beveren	Niet gerapporteerd
Gewestelijke Maatschappij voor Volkshuisvesting	Niet gerapporteerd
Gewestelijke Maatschappij voor Volkswoningen van St.-Gillis-Waas	Niet gerapporteerd
Gewestelijke Maatschappij voor Woningbouw Zele	Niet gerapporteerd
Gezellige Woningen	Niet gerapporteerd
Goed Wonen Rupelstreek	8
Habitare	4
Hacosi	15
Helpt Elkander	6
Het Lindenhof	Niet gerapporteerd
Hulp in Woningnood	9
Impuls	1
Inter-Vilvoordse Maatschappij voor Huisvesting	Niet gerapporteerd
Izegemse Bouwmaatschappij	Niet gerapporteerd
Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting	10
Kempisch Tehuis	0
KLE Klein Brabant	Niet gerapporteerd
Kleine Landeigendom Tongeren	8
Kleine Landeigendom Zuiderkempen	2
Landwaarts	11
Lierse Maatschappij voor de Huisvesting	Niet gerapporteerd
Maaslands Huis	7

Maatschappij voor de Huisvesting van het kanton Heist-op-den-Berg	2
Meetjeslandse Bouwmaatschappij voor Volkswoningen	Niet gerapporteerd
Mijn Huis	16
Molse Bouwmaatschappij voor de Huisvesting	Niet gerapporteerd
Nieuw Dak	36
Nieuw Sint-Truiden	Niet gerapporteerd
Ninove Welzijn	5
Ons Dak	2
Ons Onderdak	1
Providentia	Niet gerapporteerd
Samenwerkende Maatschappij voor Volkshuisvesting (Willebroek)	18
SHM Denderstreek	Niet gerapporteerd
SHM Vlaamse Ardennen	Niet gerapporteerd
Sint-Niklase maatschappij voor de Huisvesting	Niet gerapporteerd
Sociaal Wonen Arro Leuven	4
Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Antwerpen	2
Sociale Bouw- en Kredietmaatschappij Arro Dendermonde	Niet gerapporteerd
Sociale Bouwmaatschappij Schelle	Niet gerapporteerd
't Heist Best	Niet gerapporteerd
Tieltse Bouwmaatschappij	Niet gerapporteerd
Tuinwijk	Niet gerapporteerd
Vivendo	14
Volkshaard	87
Volkswelzijn	1
Volkswoningbouw	Niet gerapporteerd
Volkswoningen van Duffel	Niet gerapporteerd
Vooruitzien	28
Waasse Landmaatschappij	0
Wonen Regio Kortrijk	Niet gerapporteerd
WoninGent CVBA-SO	166
Woonanker	21
Woonhaven Antwerpen	649
Woonmaatschappij IJzer & Zee	Niet gerapporteerd
Woonpunt Mechelen	4
Woonpunt Zennevallei	98
Woonwel	23
Woonzo	Niet gerapporteerd
Zonnige Kempen	Niet gerapporteerd
Zwijndrechtse Huisvestingsmaatschappij	Niet gerapporteerd
<b>Totaal</b>	<b>1531</b>

Vragenlijst voor het verslag 2018  
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: ABC

Totaal aantal klachten:		70
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	22
	meer dan 45 dagen:	48
	gemiddelde:	121.81

Aantal onontvankelijke klachten:		14
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	3
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	4
	Geen belang:	5
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	2

Aantal ontvankelijke klachten:		56
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	13
	deels gegrond:	5
	ongegrond:	38
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	17
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	18
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Vragenlijst voor het verslag 2018  
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	23
	mail:	46
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	0

---

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	64
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	6

---

Vragenlijst voor het verslag 2018  
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

Andere

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Huurder

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	2
	ongegrond:	7
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	1

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Huurdersbond

Vragenlijst voor het verslag 2018  
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	10
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	3
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	3
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Kandidaat

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

OCMW

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	0
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1

Vragenlijst voor het verslag 2018  
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	0
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Ombudsdienst Stad

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	9
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

RWO Vlaanderen

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	7
	deels gegrond:	3
	ongegrond:	10
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	10
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0



Vragenlijst voor het verslag 2018  
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	10
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Vlaamse Ombudsdienst

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij:

Brugse Maatschappij voor Huisvesting

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Kristin Dekeyser - [kristin.dekeyser@brugse-mij-huisvesting.be](mailto:kristin.dekeyser@brugse-mij-huisvesting.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	11
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	14
------------------------------------	----

## **2. Klachtenbeeld 2018**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

Het aantal klachten dat het officiële circuit gevolgd heeft in 2018 is hetzelfde gebleven ten opzichte van het jaar voordien. Het blijft zeer beperkt als je kijkt naar de ruim 2100 woningen die we in portefeuille hebben en ook koopwoningen op de markt brengen. De gestroomlijnde werking van ons systeem Filemaker en de steeds verder uitgediepte procedures spelen hier naar mijn mening de hoofdrol in. Door proactief werk komen slechts weinig meldingen in het officiële klachtencircuit terecht. De in de voorbije jaren minder goede werking van onze onderhoudsfirma Engie-Cofely Services (technieken in de woningen) is grotendeels opgelost. Kort op de bal spelen heeft hierin veel soelaas gebracht. Kone (liften) blijft een pijnpunt, maar ook deze laten we niet los. Bovendien worden her en der liften vervangen, zodat ook dat probleem grotendeels van de baan zal zijn.

Ik blijf de mening toegedaan dat onze maatschappij het aantal klachten zeer correct en accuraat behandelt en zeer goed onder controle houdt.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Gezien het beperkt aantal klachten werden deze punctueel behandeld en gaven ze geen aanleiding tot concrete algemene realisaties.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Gezien het beperkt aantal klachten werden deze punctueel behandeld en gaven ze geen aanleiding tot concrete verbeteringen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

*Naam van uw maatschappij: cvba WONEN*

*Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: directeur Freddy De Vilder;  
[freddy.devilder@cvbawonen.be](mailto:freddy.devilder@cvbawonen.be)*

1. Cijfergegevens

	Aantal
<i>Totaal aantal klachten:</i>	6
<i>Aantal ontvankelijke klachten:</i>	4

<i>Aantal klachten volgens mate van gegrondheid</i>	<i>Ongegrond/deels gegrond</i>	1
	<i>ongegrond</i>	3

<i>Aantal klachten volgens mate van oplossing</i>	<i>Deels opgelost/opgelost</i>	1
	<i>Onopgelost:</i>	

<i>Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten</i>	
	<i>Aantal</i>
<i>Niet-correcte beslissing:</i>	
<i>Te lange behandeltermijn:</i>	
<i>Ontoereikende informatieverstrekking:</i>	
<i>Onvoldoende bereikbaarheid:</i>	

<i>Onheuse bejegening:</i>	
<i>Andere:</i>	1

## **2. Klachtenbeeld 2018**

### ***Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018***

2 kandidaat- huurders hebben verhaal ingediend bij Afdeling Toezicht tegen de beslissing van directiecomité (het niet toekennen van een versnelde toewijzing). De toezichthouder heeft één verhaal als ongegrond beoordeeld. Over het 2<sup>de</sup> verhaal hebben wij nog geen antwoord ontvangen.

1 Kandidaat-huurder heeft verhaal ingediend bij Afdeling Toezicht omdat deze kandidaat- huurder van oordeel was dat een bepaalde woning die door het directiecomité aan een andere kandidaat werd toegewezen haar toekwam. De toezichthouder heeft ons meegedeeld deze kandidaat huurder te informeren waarom kwestieuze woning aan een andere kandidaat werd toegewezen.

3 kandidaat- huurders heeft verhaal ingediend tegen de beslissing van het directiecomité om een toewijzing gemotiveerd te weigeren. De toezichthouder heeft 2 verhalen als onontvankelijk beoordeeld. Een verhaal werd als deels gegrond beoordeeld. Deze kandidaat huurder behield haar oorspronkelijk inschrijvingsnummer.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

*Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?*

*Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?*



Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: DE ARK nv so

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marjolijn Druyts: marjolijn.druyts@arkwonen.be

1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
Totaal aantal klachten	23
Aantal ontvankelijke klachten:	23

Aantal (deels) gegronde klachten:	15
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	15
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

1. Een duidelijke constante in het klachtenbeeld is en blijft het belang van duidelijke informatie en voldoende adequate communicatie.

Dit is ook zo in het kader van projecten (nieuwbouw en renovatie). DE ARK is als sociale huisvestingsmaatschappij zeer actief op vlak van nieuwbouw (huur en koop) & renovatie van het bestaande patrimonium. Dit betekent ook een verhoogde vraag naar informatie naar en communicatie met klanten. Wat daagt die informatiestroom en communicatie extra uit?

- Bestaande workload;
  - Werven lopen niet altijd vlot of naar wens;
  - Impact op het leven van klanten;
  - Renovatie volgens planning en fases;
  - Communicatie naar een grote groep mensen (in groep en individueel) waar iedere klant met zijn eigen focus, verwachtingen, wensen en verhaal in zit.
2. DE ARK is als organisatie groeiende in een meer klantgerichte werking. Meer procesgericht werken is hier ondersteunend aan. Ook procedures en werkafspraken zijn ondersteunend in deze groei. Maar wat als het daar door omstandigheden ergens spaak loopt? Dan loopt het in het klantencontact ook mis. En blijkt remediëring een uitdaging om dit vanuit de standaard werking een stap verder naar oplossing te brengen.

Conclusie: De kern van klachtenbehandeling komt veelal neer op mee zorgen dat er duidelijkheid komt in beide richtingen: tussen klant en de organisatie.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- Aanpassingen aan het ERP-pakket om opvolging in meldingen en herstellingen te verbeteren (om zo ook tools aan te rijken die de voortdurende inzet en meer klantgerichte kijk van medewerkers ondersteunen)
- Verduidelijking in onduidelijke situaties (in 2 richtingen)
- Meer begrip rond bepaalde dossiers in de organisatie

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

- Meer mogelijkheden om klantencontacten te registeren (CRM)
- Klantgericht werken nog centraler onder de aandacht



## Vragenlijst klachtenmanagement 2018

<p><b>Naam van uw maatschappij:</b></p> <p><i>Sociale bouwmaatschappij: De Gelukkige Haard</i></p> <p><b>Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:</b></p> <p><i>Randy Van den Berghe / <a href="mailto:randy.vandenbergh@degelukkigehaard.be">randy.vandenbergh@degelukkigehaard.be</a></i></p> <p><i>Anthony Rigo / <a href="mailto:anthony.rigo@degelukkigehaard.be">anthony.rigo@degelukkigehaard.be</a></i></p>
--

### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten: (exclusief gewone meldingen)	8
Aantal ontvankelijke klachten:	7

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	6
	ongegrond	2

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	8
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0

<b>Onheuse bejegening:</b>	0
<b>Andere:</b>	0

## **2. Klachtenbeeld 2018**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018**

In 2018 kreeg de maatschappij 100 meldingen en 8 klachten te verwerken. 45% van de meldingen vallen onder de categorie 'leefbaarheid'. Dit zijn meldingen over samenlevingsproblemen en conflicten tussen huurders en ook dit jaar opnieuw de grootste categorie. Meldingen rond 'tuinonderhoud' staan met 19 % op de tweede plaats. Vandalisme vormt de derde grootste categorie met 8%.

De effectieve klachten tegen de maatschappij kunnen als volgt opgedeeld worden (cfr. klachtendecreet):

Drie klachten hadden betrekking op herstellingen. Twee op de leefbaarheid, één klacht ging dan weer over een mutatie en tot slot twee betwistingen in verband met kosten bij het verlaten van de woning (cfr. plaatsbeschrijving)

Klachten en meldingen gebeuren nog steeds het meest telefonisch of op kantoor. Opvallend, maar niet onlogisch dat de drager via huisbezoek nul is. Een huisbezoek is immers ten gevolge van de melding of klacht. Dat wil niet zeggen dat het onmogelijk is om tijdens huisbezoeken een bijkomende klacht in te dienen over iets anders. In 2018 heeft dit scenario zich simpelweg niet voorgedaan.

Slecht een klein deel van de totale klachten en meldingen komen via een andere weg tot onze aandacht. Overgrote deel van de meldingen en klachten komen rechtstreeks van de burger.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

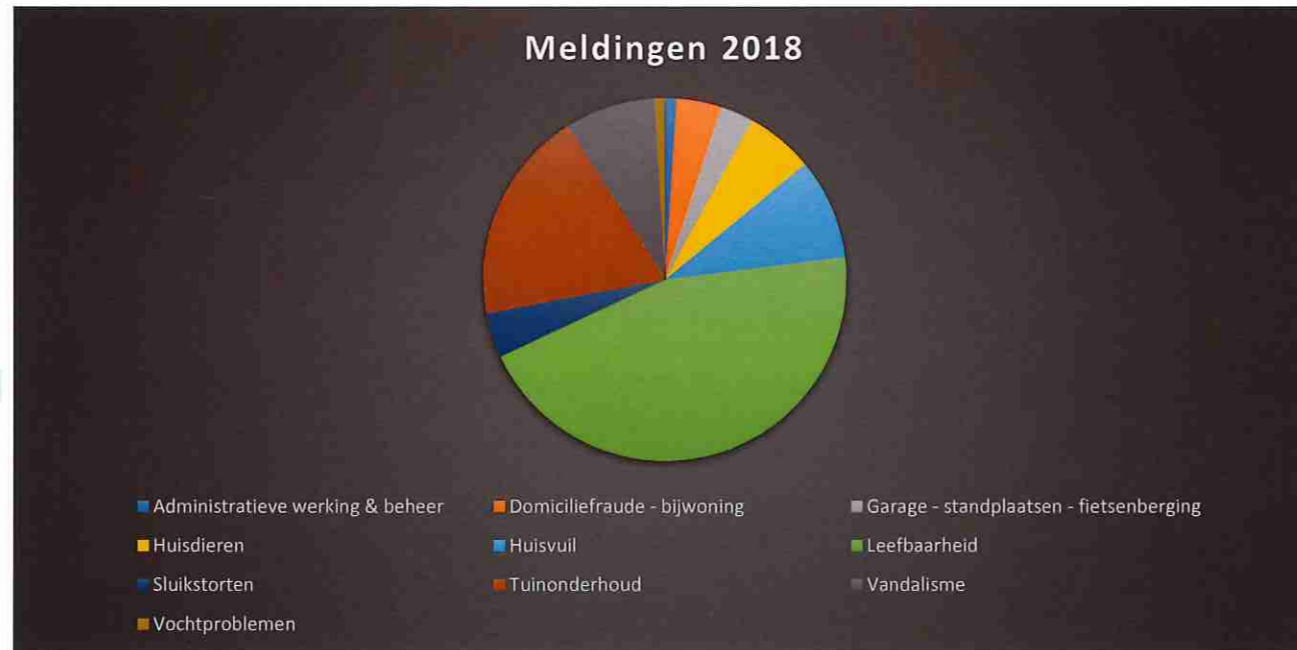
### **Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

De maatschappij kreeg in 2018 te kampen met een plaag van vandalisme. Ten gevolge hiervan werden in de geviseerde gebouwen camera's geplaatst. De huurdersadviesraad bevestigde een aanzienlijke daling van vandalisme ten gevolge van de camerabewaking.

### **Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Drie klachten van de acht zijn onder de vorm van een petitie tot onze aandacht gekomen. De maatschappij koos om duidelijk en snel te informeren en zal dat naar de toekomst ook zo blijven doen. Bij een petitie omtrent het bouwen van een nieuwbouw bijvoorbeeld, werden alle relevante actoren aangeschreven en uitgenodigd op een infovergadering.

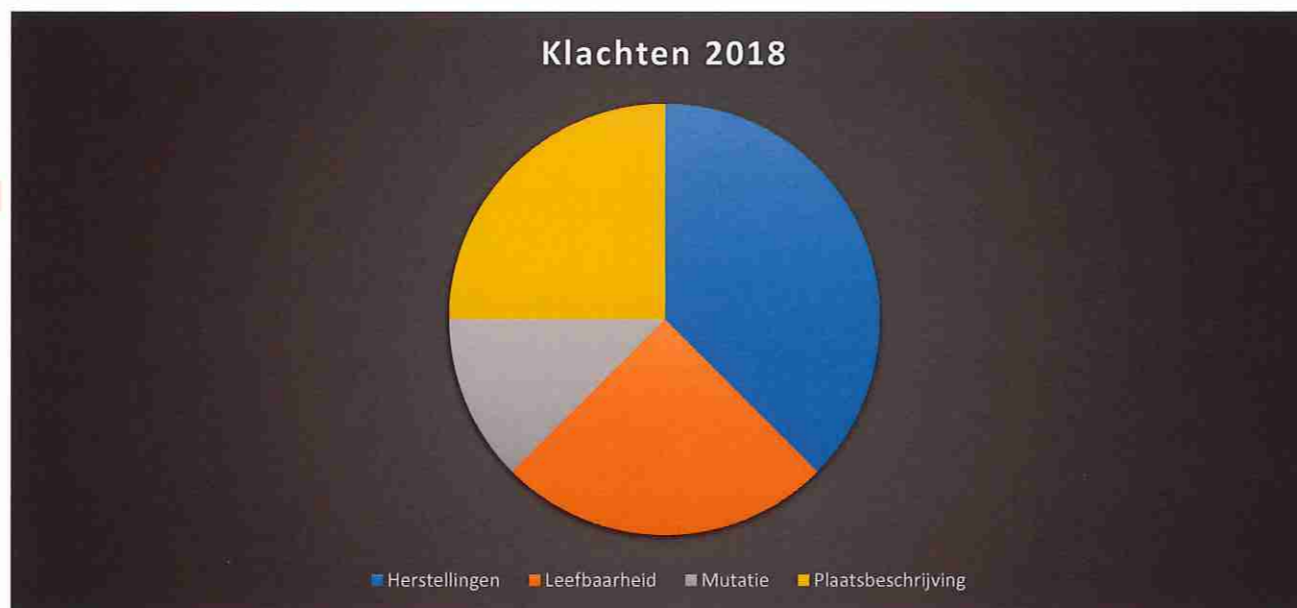
Administratieve werking & beheer	1
Domiciliefraude - bijwoning	4
Garage - standplaatsen - fietsenberging	3
Huisdieren	6
Huisvuil	9
Leefbaarheid	45
Sluikstorten	4
Tuinonderhoud	19
Vandalisme	8
Vochtproblemen	1
<b>Meldingen</b>	<b>100</b>



brief	10
mail	17
telefoon	48
op kantoor	33
huisbezoek	0
<b>Aantal meldingen en klachten volgens drager</b>	<b>108</b>



Herstellingen	3
Leefbaarheid	2
Mutatie	1
Plaatsbeschrijving	2
<b>Klachten</b>	<b>8</b>



rechtstreeks via burger	90
via Vlaamse ombudsdienst	1
via georganiseerd middenveld	13
andere kanalen	4
via kabinet	0
<b>Kanaal</b>	<b>108</b>



### Vragenlijst klachtenmanagement 2018

**Naam van uw maatschappij: De Gentse Haard cvba**

**Naam van de klachtenbehandelaar + e-mailadres: Pieter Lenssens**  
[pieter.lenssens@degentsehaard.be](mailto:pieter.lenssens@degentsehaard.be)

#### 1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	28
Aantal ontvankelijke klachten:	24

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	7
	ongegrond	17
	nog geen kwalificatie	0

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	7
	Onopgelost:	0

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	4
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	1
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0

Andere:	1
---------	---

## 2. Klachtenbeeld 2018

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

### **INLEIDING**

We stellen vast dat er in 2018 een stijging is van het aantal klachten in vergelijking met voorgaande jaren: achtentwintig in het voorbije jaar ten opzichte van tweeëntwintig in 2017 en 2016. Van deze achtentwintig klachten zijn er vierentwintig ontvankelijk. De overige vier klachten waren ofwel geen klacht voor De Gentse Haard (DGH), ofwel was er al eerder een klacht ingediend zonder dat er bijkomende elementen waren, ofwel werd de klacht afgesloten omdat de klager naar het vredegerecht gestapt is.

DGH kreeg de meeste klachten aangemeld via de Vlaamse Ombudsdienst (9/28), het Agentschap Wonen - Vlaanderen, afdeling Toezicht (AWVT) (8/28) en rechtstreeks via de klager zelf (7/28). De Ombudsdienst van Stad Gent stuurt nog één klacht door naar DGH (1/28). In twee dossiers heeft DGH contact ofwel met de dochter, ofwel met de raadsman van iemand die een klacht wilt indienen (2/28). Het kabinet van de Schepen van Wonen van Stad Gent schrijft DGH eenmaal aan (1/28). Huurdersbond Oost - Vlaanderen ondersteunt de klager in een viertal dossiers.

Van de vierentwintig ontvankelijke klachten krijgen er zeven de kwalificatie (deels) gegrond. Al deze klachten worden opgelost.

Van deze ontvankelijke klachten gaan er vier over vermoedens van incorrectheden op de wachtlijst in mutatiedossiers, drie over het onterecht noteren van een weigering bij toewijs. Vier klachten zijn betwistingen over aanrekeningen van herstellkosten voor de huurder. In drie dossiers vroegen bewoners een conformiteitsonderzoek voor hun huurwoning aan. In twee dossiers vinden de klagers dat de huisvestingsmaatschappij haar taken niet ter harte neemt. De overige dossiers behandelen o.a. klachten over een mogelijk incorrecte huurprijsberekening, vermoedens van incorrect berekende huurlasten, een incorrecte opzeg door de verhuurder, een onterechte weigering van inschrijving en een teveel betaalde huur.

### **BESPREKING VAN DE KLACHTEN**

1. In het eerste dossier staan huurders al enkele jaren op een prioritaire wachtlijst voor een grotere woning. Na jaren te horen dat ze nog steeds moeten wachten, is hun

geduld op. De man uit het gezin vraagt een afspraak met de sociale dienst zodat er eens een medewerker kan langsgaan om zich van de situatie te vergewissen. Er zou bovendien een vochtproblematiek in de woning zijn, omdat men met 5 personen in een te kleine woning woont. Nochtans zorgt de huurder, naar eigen zeggen, voor voldoende verluchting.

Het mutatiedossier is actief. Door de huidige regelgeving kan dit dossier echter niet tussentijds geactualiseerd worden. Het gezin komt namelijk wel in aanmerking voor grotere woningen, maar beperkt zich in woning- en wijkkeuze en wenst enkel een aanbod van huizen. Een uitbreiding op die aanvraag is op dat moment niet toegestaan. De sociale dienst geeft de huurder het advies om het dossier bij de eerstvolgende actualisatie aan te passen. Zowel het mutatiedossier, als de leefsituatie van de kandidaat-huurders (KHU) zijn bij de medewerkers van de sociale dienst voldoende gekend. Een huisbezoek van de sociale dienst kan niets veranderen aan de stand van zaken in het dossier. Men vraagt de huurders of er iemand moet langskomen i.v.m. vochtproblematiek. De huurder wilt hierover geen onderzoek.

Er zijn geen fouten vast te stellen in dit dossier. De klacht is daardoor niet gegrond.

2. Een huurder klaagt over een sterke stijging van de huurprijs in vergelijking met het voorgaande jaar. Zij vindt dat ze recht heeft op een huurherziening.

In 2017 heeft mevrouw een huurprijs herziening aangevraagd en gekregen. Zij had toen een daling van 20% van het toenmalige inkomen, in vergelijking met het referentiejaar. Dit jaar vraagt zij dat opnieuw. Haar huidige inkomen is in 2018 in vergelijking met het referentiejaar geen 20% lager. Bovendien was de inwonende zoon in 2017 nog bijslaggerechtigd en dus een "persoon ten laste". In 2018 is dit niet meer zo. Deze twee factoren zorgen ervoor dat de huurprijs in 2018 sterk stijgt ten opzichte van de huurprijs van 2017.

Voor deze klacht kon er geen administratieve fout vastgesteld worden. De klacht is ontvankelijk, maar niet gegrond.

3. De zoon van een overleden hoofdhuurder krijgt van DGH een opzeg om de sociale woning onmiddellijk te verlaten. Er wonen in dit gezin geen huurders categorie A of B meer. Hij wordt gevraagd meteen het pand te verlaten en krijgt geen zes maanden opzeg.

De man woonde vermoedelijk al een tijdlang bij zijn moeder in, zonder dit aan te geven. Kort voor zijn moeder, huurder categorie A, naar een rusthuis vertrok, deed hij aangifte van zijn bewoning. Hij werd op dat moment huurder categorie C.

Als huurder categorie C had hij inderdaad een opzeg van 6 maanden moeten krijgen. De klacht was terecht. Na een tussenkomst van de Vlaamse Ombudsdienst werd de administratieve fout ontdekt en rechtgezet. Dat hij aangifte was komen doen, was aan het oog van de medewerker ontgaan. De inwonende zoon kreeg een nieuwe opzegbrief

met 6 maanden de tijd om een andere woning te vinden.

De klacht is ontvankelijk, gegrond en opgelost.

4. Een huurder uit haar ongenoegen over de volgende problemen: sedert de plaatsing van de nieuwe watermeters zijn er meer wateronderbrekingen en is de kostprijs voor het water verhoogd. Na uitvoering van werken aan de waterleidingen is het water wit en stinkt het.

Voor een herstelling aan de waterkraan heeft huurster naar eigen mening teveel betaald. Zij heeft zelf al herstellingen uitgevoerd en vindt niet dat zij de radiatoren van de verwarming zelf moet ontluichten. Er is ook nog niemand langsgekomen om de verwarmingsketel te onderhouden.

Op het moment dat de huurder de klacht uit, zijn er onderhoudswerken aan de waterleiding in het gebouw waar huurder woont. Dit is in opdracht van de watermaatschappij. Het plaatsen van individuele watertellers zorgt niet per sé voor meer nazicht of onderhoud.

Het witte water is water met kleine zuurstofbellen. Dit is volstrekt onschadelijk. DGH raadt de huurder wel aan om de leidingen kort te laten spoelen. Dit is steeds een vereiste na onderhoudswerken aan de waterleiding.

Bij nazicht blijkt dat de hoge factuur correct aangerekend is. Deze kan niet aangepast worden. De huurders mogen zaken zelf herstellen of een andere externe firma aanstellen om reparaties uit te voeren. DGH ziet er dan op toe dat de werken goed uitgevoerd zijn.

De ontluichting van de radiatoren, is een huurderonderhoud en kan gemakkelijk door de huurder zelf uitgevoerd worden. Huurders kunnen hiervoor wel beroep doen op een firma of klusjesman, maar zullen hiervoor moeten betalen.

Het onderhoud voor de verwarmingsketel moet tweejaarlijks gebeuren. Hiervoor heeft DGH een raamcontract afgesloten met een firma. Komt er niemand spontaan langs voor het onderhoud, dan mag de huurder deze firma zelf contacteren. De huurder betaalt hier tenslotte voor. Bij voorkeur melden zij dit bij de technische dienst, die kan opvolgen of het raamcontract correct uitgevoerd wordt of niet.

De klacht is ontvankelijk, maar niet gegrond.

5. De huurders van klacht 2018/1 stappen naar de Toezichthouder (AWVT). De toezichthouder vraagt duiding over de onderstaande zaken:

- komt de KHU ook in aanmerking voor een eengezinswoning met 4 slaapkamers?
- is de keuze van de KHU beperkt in ligging?
- de reden dat er weinig eengezinswoningen toegewezen worden?
- is er sprake van overbezetting?

Uit onderzoek blijkt dat het gezin sedert het begin van 2018 in aanmerking komt voor een woning met 4 slaapkamers. Het is evenwel wachten tot de volgende actualisatieperiode om de wijk- en woningkeuze te herzien. Dit is aan de KHU

medegedeeld.

De huurders beperken zich tot een aantal wijken in de stad. Ook is de woningkeuze gelimiteerd tot eengezinswoningen.

De reden dat er weinig aanbod is van eengezinswoningen, is omdat huurders in het algemeen niet geneigd zijn een eengezinswoning te ruilen voor een appartement. Zelfs niet wanneer de woning te groot geworden is. Er zijn daardoor weinig opzeggingen. DGH kan aantonen dat er in dit mutatiedossier geen sprake van een overbezetting is.

AWVT kwalificeert de klacht van de huurder als ongegrond.

6. Een KHU verliest de huurpremie na een eerste weigering. De KHU kan volgens DGH geen gegronde reden aanbrengen voor de weigering en noteert dit als een officiële eerste weigering.

DGH kan volgens AWVT in dit dossier voldoende aantonen dat de reden voor weigering niet gegrond was. DGH heeft dus een correcte beslissing genomen.

AWVT kwalificeert de klacht van de KHU als ongegrond.

7. In dit dossier weigert DGH om iemand in te schrijven. De gezinssamenstelling van de kandidaat is onduidelijk. De KHU is gehuwd, maar leeft al jaren feitelijk gescheiden. DGH bevraagt de KHU hierover. De KHU haalt enkele argumenten aan die volgens haar moeten bewijzen dat zij geen koppel meer vormt. De KHU wilt na al die jaren geen moeite meer doen om uit de echt te scheiden. DGH moet deze argumenten aanvaarden. Zij verwijst naar puntje 2.1 van het intern huurreglement (IHR) van DGH.

DGH schrijft de KHU dan toch in en laat een verklaring op eer ondertekenen. DGH verwijst in het antwoord echter naar puntje 3.2 van het IHR omtrent de toelaatbaarheidsvoorwaarden. Dit stelt dat er op moment van toewijzing een gegronde reden moet worden aangevoerd voor het niet-instellen van een vordering tot echtscheiding.

De klacht was gegrond, de huurder werd ingeschreven.

8. Een huurder heeft een aanvraag voor een grotere woning lopen. Zij informeren regelmatig naar de plaats op de wachtlijst. De huurder krijgt steeds te horen dat ze nog moet wachten. Ze begint te vermoeden dat er iets niet gaat zoals het moet en dient klacht in bij AWVT.

Het mutatiedossier van de huurder is actief en in orde. Zij staan slechts voor een aantal wijken ingeschreven en voor de grootste woningen. Intussen heeft dit gezin ook recht op een prioritaire toewijs wegens overbezetting. Die prioriteit is hoger dan de prioriteit wegens rationele bezetting.

Kandidaten komen nog niet in aanmerking voor een toewijzing op het moment van de klacht.



De klacht is niet gegrond.

9. De dame uit klacht 2018/9 vindt de afrekening voor het ontkalken van het toilet te hoog. Zij wilt dit bedrag niet betalen.

In het kader van de overheidsopdrachten werkt DGH samen met een nieuwe firma voor loodgieterij. Na onderzoek blijkt de factuur van deze firma te kloppen. In het raamcontract staan er enkele vaste bedragen voor veelvoorkomende werken. DGH kan de kost van de herstelling niet verminderen. De herstelling is volledig ten laste van de huurder. DGH maakt overigens geen aanrekeningen op voor herstellingen van de loodgieter. Dit doet de firma zelf, volgens de voorwaarden van het raamcontract.

De klacht is ontvankelijk, niet gegrond.

10. De huurder uit klacht 2018/9 vindt de afrekening voor het vervangen van de toiletbril te hoog. Zij wilt dit bedrag niet betalen. Ze schakelt haar raadsman in.

In het kader van de overheidsopdrachten werkt DGH samen met een nieuwe firma voor loodgieterij. De aanstelling van de firma is verlopen via een procedure openbare aanbesteding. Na onderzoek blijkt de factuur van deze firma te kloppen. Dit zijn vaste prijzen. DGH kan de kost van de herstelling niet verminderen. De herstelling is volledig ten laste van de huurder. Zij vindt de prijs te hoog, maar klaagt niet over het feit dat ze die aangerekend krijgt.

De klacht is ontvankelijk, maar niet gegrond.

11. Een KHU beantwoordt tot tweemaal toe geen aanbodbrieven. De KHU wordt geschraapt. Hij dient verhaal in tegen de schrapping bij AWVT. De KHU beweert de brieven nooit ontvangen te hebben.

AWVT vraagt een aantal stukken op bij DGH. Zij beoordelen dat de klacht gegrond is, omdat DGH geen verzendingsbewijs kan voorleggen.

12. Huurders ontvangen een hoge afrekening voor een aantal herstelwerken. Zij schrikken van de prijs en vragen DGH om een billijkere prijs aan te rekenen.

Deze werken werden uitgevoerd door een externe firma. Deze firma werd aangesteld in het kader van de overheidsopdrachten en dat is voor de periode 2017 - 2021. In het lastenboek en het raamcontract zijn enkele veelvoorkomende herstellingen en vervangingen opgenomen. Deze hebben een vaste prijs gekregen. Deze prijzen zijn van toepassing voor de uitgevoerde werken bij de huurders. De afrekening van de loodgieter is correct gebeurd en kan bijgevolg niet aangepast worden

omdat ze vastgelegd zijn.

DGH heeft hier geen fout gemaakt. Hierdoor is de klacht ontvankelijk, maar niet gegrond.

13. Een huurder meldt aan de Vlaamse Ombudsdienst dat er sluikstort ligt aan de garages in de wijk. Volgens haar bewering wilt DGH dit sluikstort niet opruimen omdat het teveel geld kost.

De werkopdracht voor opruiming was al ingepland. Door het bouwverlof was er echter nog niet opgeruimd. De bewering van de klager klopt niet.

Dit is geen gegronde klacht.

14. Mevrouw uit klacht 2018/9 dient nogmaals klacht in. Ze stapt naar de Vlaamse Ombudsdienst. Een nieuw element in de klacht is de vervanging van de verluchttingsrooster die zij moet betalen.

De Vlaamse Ombudsdienst vraagt na over het waarom van de kost voor de huurder. Er zijn een heel aantal herstellingen en aanpassingen die door DGH bekostigd zijn. Dit kaderde in het onderzoek naar de conformiteit van de woning. Het vervangen van een toiletbril is een huurderskost.

Het vervangen van de verluchttingsrooster is in dit dossier een kost voor de huurder. Het ventilatiesysteem werkte niet meer doordat de rooster dichtgeplakt was en vol stof zat.

De klacht is ontvankelijk door het nieuwe element. Een ventilatierooster moet onderhouden worden. Blijkbaar was de rooster aan de binnenkant nooit schoongemaakt geweest. Bovendien had de huurder hem dichtgeplakt. Er was geen andere optie dan een nieuw rooster te plaatsen door het verkeerde gebruik van het oude exemplaar. De klacht is niet gegrond.

15. Een KHU dient verhaal in bij AWVT nadat hij zijn huurpremie verliest. Dit kwam door een weigering van een aanbod.

KHU is niet gekend bij DGH. De klacht is niet ontvankelijk.

16. Een KHU wordt geschrapt van de wachtlijst wegens het bezit van een gedeeltelijke eigendom. Zij dient klacht in bij AWVT. AWVT vraagt DGH verduidelijking.

KHU is niet gekend bij DGH. De klacht is niet ontvankelijk.

17. Een dame dient een klacht in bij AWVT nadat de huurpremie werd stopgezet. KHU had volgens DGH niet gereageerd op een aanbodbrief.

DGH kan geen bewijs van verzending van de aanbodbrief voorleggen. Aangezien de bewijslast bij de verzender ligt, verklaarde AWVT de klacht gegrond. DGH maakte de officiële weigering ongedaan, de huurpremie werd opnieuw geactiveerd en de KHU kreeg een nieuw aanbod.

18. Een huurder laat een onderzoek in het kader van conformiteit van de woning uitvoeren. De vaststellingen gebeuren door Dienst Toezicht Wonen, Bouwen en Milieu (Dienst TWBM) van Stad Gent. Samen met andere bewoners in de blok zoeken zij ondersteuning via de Vlaamse Ombudsdienst. De medebewoner doet hiervoor aanvraag. De Vlaamse Ombudsdienst wenst ter plaatse te gaan.

Van in 2016 maakt klager meldingen van vochtproblemen en schimmel in de woning. DGH reageert hierop door in eerste instantie zelf vochtmetingen te verrichten. Later gebeurt dit nog eens door een externe firma. Volgens de meetresultaten gaat het in hoofdzaak om condensatievocht. De klager gaat niet akkoord en dient hierover diverse klachten in (zie klachtenbehandeling voorgaande jaren).

In mei 2018 krijgt DGH het technisch verslag van Dienst TWBM. Hierin staan een behoorlijk aantal strafpunten. DGH bekijkt het rapport en stelt meteen een aantal merkwaardigheden vast. In het verslag worden elementen aangehaald die niet ter zake doen, maar wel veel strafpunten opleveren. DGH gaat in beroep tegen de beslissing om de woning ongeschikt te laten verklaren en dient dit in bij de Vlaamse Minister van Wonen.

Daarna gaat DGH bij de klager langs om vaststellingen te doen en herstellingen uit te voeren.

Er blijven echter een aantal knelpunten, aanpassingen aan de woning, die uitgevoerd moeten worden voor de verhuurder, waarbij er geen consensus is tussen de klager en de huisvestingsmaatschappij.

De relatie tussen de klager en de verhuurder verloopt de volgende maanden vrij stroef. DGH krijgt geen vlotte medewerking van de huurder om de aanpassingen in de woning uit te voeren. DGH staat vaak voor een gesloten deur waardoor de werken moeten uitgesteld worden. De huurder heeft ook zelf een aanpassing aan de woning laten uitvoeren. Dit is op eigen initiatief gebeurd, maar veroorzaakt wel 9 strafpunten op het verslag. DGH verzoekt de huurder meermaals om deze aanpassing ongedaan te maken. Dit verzoek valt in dovemansoren. Na verloop van tijd krijgt de huurder te horen dat de woning na enkele aanpassingen mogelijk weer conform zal zijn. De huurder stapt naar de Vlaamse Ombudsdienst.

De Vlaamse Ombudsdienst en de klachtenbehandelaar van DGH gaan eind oktober ter plaatse in dialoog met de klager. Dit bezoek vindt plaats in de woning van de medebewoner. De Vlaamse Ombudsdienst beslist om het beroep bij de Vlaamse Minister van Wonen en het nieuwe technische verslag, opgesteld door Agentschap Wonen Vlaanderen, af te wachten.

Nadat het beroep van DGH ontvankelijk verklaard wordt, stuurt het Agentschap Wonen Vlaanderen eind november een verslag op met een besluit dat de beslissing van de burgemeester in rechte en in feite niet gegrond is.

Wonen - Vlaanderen volgt DGH in het feit dat de gewraakte elementen in het verslag van Dienst TWBM Gent irrelevant zijn. De toestand van de huurwoning is conform de

wetgeving. Deze klacht is ontvankelijk, maar niet gegrond.

19. Een huurder heeft een klacht over 2 zaken. Enerzijds is er een aanrekening van een factuur voor een herstelling, waarvoor de huurder al een creditnota ontvangen had. Hierdoor verviel de kost voor de huurder. Anderzijds is er een hogere afrekening voor het verbruik van water via de collectieve meter tijdens 2017. De klager maakt hiervoor een vergelijking met de voorgaande jaren.

Bij nazicht blijkt dat de factuur voor herstelling inderdaad niet hoefde te worden betaald. Er was hiervoor inderdaad een creditnota naar de huurder verstuurd. De creditnota was echter nog niet digitaal verwerkt. Daardoor kreeg de huurder een betalingsherinnering. Wat de aanrekening van de huurlasten voor het water betreft, is er geen fout gebeurd. De klager vergeleek de afrekening voor het water met twee jaren: 2016 en 2017. De aanrekening voor water lag in 2017 beduidend hoger dan in 2016. Dit komt omdat het gezin op 1 januari 2016 drie gezinsleden telde en op 1 januari 2017 vijf. Doordat er in het gebouw een collectieve watermeter is, wordt het verbruik over het aantal gedomicilieerden per wooneenheid verdeeld.

De klacht is ontvankelijk, deels gegrond (wat de factuur voor herstelling betreft) en opgelost.

20. Na een tweetal jaar bewoning, vraagt een huurder DGH om een nieuwe keuken te installeren. DGH bekijkt dit, gaat akkoord en laat een nieuwe keuken zetten. De huurder meldt ook een schimmelproblematiek. Deze twee zaken gebeuren eind mei 2013. De technische dienst gaat ook voor het schimmelprobleem eens langs en stelt condens vast, veroorzaakt door de huurder. De huurder gaat niet akkoord met die vaststelling. Begin oktober 2018 doet de huurder de melding dat hij nog steeds last heeft van een vochtproblematiek in de woning. Huurder stelt een onderzoek in via Dienst TWBM van Stad Gent om de woning ongeschikt/onbewoonbaar te laten verklaren. Dienst TWBM Gent gaat langs voor de opmaak van het technisch verslag. Het verslag bereikt DGH eind oktober. Er zijn teveel strafpunten.

DGH onderneemt hierop een aantal pogingen om de woning van de huurder te kunnen nakijken en aanpassingen te kunnen uitvoeren. In het begin is er medewerking. Eind november komt een duidelijke mail van de bewoner dat hij DGH niet langer toegang tot de woning wilt verschaffen. Hij wenst geen herstelling van het opstijgende vocht in de woning, maar een herhuisvesting. Ook de Dienst TWBM van Stad Gent krijgt geen toegang meer. DGH zet stappen tot een juridische procedure om toegang te verkrijgen. Bijna gelijktijdig roept de huurder DGH op in verzoening voor de vrederechter. In februari 2019 zijn er twee zittingen in dit dossier.

Omdat de huurder De Gentse Haard in verzoening oproept, kan deze klacht niet verder behandeld worden. Er kan geen kwalificatie gegeven worden, deze is afhankelijk van de uitspraak van de vrederechter. De klacht is niet langer ontvankelijk voor de klachtenbehandelaar.

21. Een bewoner heeft een afrekening van het water gekregen, die hoger is dan andere jaren. Het water wordt gemeten via een collectieve watermeter. Hij verdenkt de naaste burens ervan, met wie hij al jaren in ruzie leeft, een "wassalon" te zijn voor kennissen en familie. Hij richt zich naar de Vlaamse Ombudsdienst. Hij beweert foto's en bewijzen hierover te hebben. Bij DGH krijgt hij geen gehoor. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt verduidelijking rond de afrekening van het water en kadering omtrent de burenruzie.

DGH geeft de gevraagde info rond de berekening van het water in de wijk. Ook de geschiedenis tussen de burens wordt geschetst.

Dat de naaste burens zouden wassen voor vrienden en familie, was nog niet gemeld geweest bij DGH. Misbruik van collectief water, kan uiteraard niet. Maar dan moet de klager dit melden en, met de burenruzie in het achterhoofd, voldoende kunnen aantonen. De klager meent dit te kunnen. Van zodra DGH hiervan de bewijzen krijgt, kan er naar de burens opgetreden worden.

De klacht wordt voorlopig als ongegrond beschouwd. DGH werd hiervan mondeling, noch schriftelijk op de hoogte gebracht. Dat DGH geen gehoor geeft aan signalen van de huurder, kan niet zondermeer gesteld worden. De klager heeft tot op heden evenmin bewezen dat de burens misbruik zouden maken van het collectieve watersysteem.

22. Een gezin vraagt een stand van zaken in het mutatiedossier en spreekt hiervoor het kabinet van de Schepenen van Wonen (Gent) aan.

DGH verschaft het kabinet de nodige informatie, ofschoon deze klacht al door het Agentschap Wonen - Vlaanderen ongegrond verklaard werd. Aangezien om een herhaling van een klacht gaat, waar geen nieuwe elementen in staan, is de klacht op zich niet ontvankelijk.

23. Een huurder laat gelijktijdig met de huurder uit klacht 2018/18 een onderzoek in het kader van de conformiteit van de woning uitvoeren. Het onderzoek gebeurt ook hier via Dienst TWBM van Stad Gent. Samen met de andere bewoner in de blok zoekt zij ondersteuning via de Vlaamse Ombudsdienst. De medebewoner doet aanvraag hiervoor. De huurder sluit aan. De Vlaamse Ombudsdienst wenst ter plaatse te gaan.

Eerder op het jaar maakt klager een melding van schimmel in de woning. Samen met een medebewoner dienen zij weken later een aanvraag in voor een onderzoek of de woning conform de woonnormen is of niet.

In mei krijgt DGH het technisch verslag van Dienst TWBM Gent over de woning. Hierin staan teveel strafpunten. De woning zou niet conform zijn. Aangezien beide huurders in dezelfde appartementsblok wonen, staan dezelfde merkwaardige vaststellingen in het rapport van Dienst TWBM opgetekend. DGH gaat ook hiertegen in beroep.

Ook in dit dossier, krijgt DGH moeilijk toegang om een aantal aanpassingen en herstellingen uit te voeren. Na aandringen, kunnen er wel enkele belangrijke gedaan worden. Er is ook hier geen consensus te vinden tussen de bewoner van het pand en

DGH wat de aanpassingen van de woning betreft. DGH moet deze aanpassingen nochtans kunnen uitvoeren om de woning opnieuw geschikt te maken.

De medebewoner van de klager doet een beroep op de Vlaamse Ombudsdienst. De Vlaamse Ombudsdienst en de klachtenbehandelaar van DGH gaan eind oktober ter plaatse in dialoog met de klagers. Dit bezoek vindt plaats in de woning van de medebewoner. De Vlaamse Ombudsdienst beslist om het beroep bij de Vlaamse Minister van Wonen en het nieuwe technische verslag, opgesteld door Agentschap Wonen Vlaanderen, af te wachten.

Zoals in klacht 2018/18 besluit het Agentschap Wonen Vlaanderen eind november 2018 dat de beslissing van de burgemeester in rechte en in feite niet gegrond is. Na de aanpassingen voerde Wonen - Vlaanderen opnieuw een onderzoek naar de geschiktheid van de woningen uit. De woningen werden opnieuw conform de wetgeving verklaard.

Deze klacht is ontvankelijk, maar niet gegrond.

24. Huurder dient een beroep in bij de Vlaamse Ombudsdienst tegen een beslissing van DGH. Huurder heeft samen met enkele medebewoners in de wijk de huurwoning ongeschikt laten verklaren. In haar brief naar de Vlaamse Ombudsdienst haalt de huurder de punten aan die terug te vinden zijn in het verslag, nieuwe elementen, strafpunten waar DGH niet mee akkoord gaat en beroep tegen aangetekend heeft, kostenposten van huurlasten en het verlies van haar voorrang mutatie. De Vlaamse Ombudsdienst vraagt naar geplande herstellingen.

Huurder stelt dat DGH eenzijdig beslist dat de woning zou voldoen aan de wettelijke norm, na een verklaring van ongeschiktheid van de woning. Het is niet aan DGH om hierover eenzijdig te beslissen. DGH wachtte zelf nog het verdict af van het beroep tegen de beslissing van de burgemeester. Dit argument is uit de lucht gegrepen. De klager haalt ook de punten aan waarvoor DGH eerder een beroep indiende. Ook hier kan DGH geen beslissingen in nemen.

Mevrouw klaagt over het feit dat ze moet betalen voor het onderhoud van de verwarmingsketel in haar woning en voor de diensten van de conciërge. Dit zijn kosten voor de huurder.

De huurder wou met voorrang een andere woning. Op het moment van de klacht bij de Vlaamse Ombudsdienst, had zij een drietal weken eerder aanvraag voor een nieuwe woning gedaan. Zij kreeg daarbij van in het begin geen voorrang dus kan ze die ook niet "verliezen".

Medio november 2018 doet DGH een aanvraag voor een conformiteitsattest voor de huurwoning bij Dienst TBWM. Deze dienst doet een nieuwe meting en nacontrole, maakt verslag op en stuurt half januari 2019 het conformiteitsattest naar DGH.

Een deel van deze klacht is onontvankelijk op de elementen waar DGH geen bevoegdheden heeft om beslissingen te maken. De overige elementen in de klacht zijn ongegrond.

25. Een huurder heeft een mutatie-aanvraag lopen. Zij aanvaardt niet dat DGH geen

plaatsen op de wachtlijst wilt mededelen. DGH stelt dat het niet gebruikelijk is om plaatsen op de wachtlijst mede te delen. Zij richt zich tot het Agentschap Wonen - Vlaanderen.

AWVT vraagt DGH om de klager toch een overzicht hiervan te bezorgen. De Toezichthouder wenst verder ook duiding over de oppervlakte van de bewoning, de woonbezetting, het aantal gezinsleden en de voorrangsmutatie "rationele bezetting".

DGH deelt normaal gezien geen concrete cijfers (plaatsen) aan KHU's mee. Deze plaatsen zijn erg onderhevig aan veranderingen (actualisaties, wettelijke prioriteiten... ) . Bovendien geven de wachtlijsten van verschillende wijken andere cijfers aan, afhankelijk van het aantal ingeschreven gezinnen voor dat type woning in die concrete wijk. Deze cijfers verschaffen de KHU geen concrete info en kunnen verkeerd worden geïnterpreteerd.

Het Agentschap Wonen - Vlaanderen kwalificeerde de klacht van 2018/5 al eerder. Deze klacht nu, gaat over het feit dat DGH geen plaatsen op wachtlijsten wilt mededelen. Dit is een geïnterpreteerde klacht.

26. Een man heeft eerder (2018/19) een klacht ingediend over de hoge afrekening van water voor de huurlasten 2017 en een openstaande rekening voor een herstelling. Daar heeft hij geen antwoord op mogen ontvangen. Midden november 2018 ontvangt de huurder een hoge teruggave voor het verbruik van gas. Hij gaat hiermee naar de Vlaamse Ombudsdienst. Daar stelt men zich vragen bij de discrepantie tussen gas en water en de respectievelijke maandelijkse voorschotten. Ze willen van DGH meer uitleg.

De huurder heeft mogelijk het antwoord op de eerste klacht niet mogen ontvangen. Mogelijk is deze briefwisseling verloren gegaan. De brief met het antwoord op zijn vorige klacht, werd kort na zijn vraag naar hem thuis opgestuurd.

De opname van de meterstanden voor het verbruik van gas is gebeurd door de firma ISTA. Zij heeft deze gegevens aan de bevoegde dienst van DGH overgemaakt. Daarop heeft DGH een afrekening gemaakt. Het blijkt dat het gasverbruik bij dit gezin in de periode januari 2017 tot en met september 2017 heel laag geweest is. Het gros van de huurders in dezelfde wijk heeft een veel hoger verbruik. Daar ligt de teruggave dan ook een stuk lager. De maandelijkse voorschotten zijn al enkele jaren dezelfde en zijn niet te hoog ingeschat.

Deze klacht is niet gegrond. De afrekeningen kloppen, de eerste klacht werd wel beantwoord.

27. Een vertrokken huurder gaat niet akkoord met het feit dat DGH na de plaatsbeschrijving kosten aanrekenen voor de opkuis van de woning en voor het leeghalen van het keldercompartiment, dat bij de woning van de klager hoort. Hij vindt het een persoonlijke aanval en voelt zich onheus behandeld.

De klager krijgt van DGH een opzeg van 6 maanden wegens het bezitten van de helft

van een volle eigendom. Ruimschoots voor het einde van de opzegperiode biedt de klager de sleutels van de woning bij de sociale dienst aan. De sociale dienst aanvaardt de sleutels niet.

Enige tijd daarna moet de sociale dienst een brief naar de klager sturen met de vraag een sofa van de overloop te verwijderen omdat hij in de weg staat. De klager verzet de sofa naar een plaats op het domein waar hij "niet hindert", maar doet eigenlijk niet wat hem gevraagd wordt.

Aan het einde van de opzegperiode is er een uitgaande plaatsbeschrijving. De woning is leeg, maar niet schoongemaakt. De individuele kelder blijkt nog halfvol te zitten. De klager krijgt de horen dat opruim- en schoonmaakkosten ten laste van hem zullen zijn. Hij meent dat dit een persoonlijke aanval is.

In het contract en op de bevestigingsbrief van de opzeg staat duidelijk dat het pand en dus ook de aanhorigheden leeg moeten zijn en schoongemaakt op het moment van uitgaande plaatsbeschrijving.

De klacht is niet gegrond. Dit heeft niets met een persoonlijke aanval te maken. Enerzijds is er de algemene regelgeving rond de plaatsbeschrijving en de toestand van de woning op dat moment. Anderzijds heeft de vertrokken huurder tussen de eerste poging tot afgifte van de sleutels en de uitgaande plaatsbeschrijving meer dan tijd genoeg gehad om deze zaken in orde te maken. Dit hoeft na de plaatsbeschrijving niet meer te gebeuren.

28. Een vertrokken huurder vraagt huurvermindering voor de laatste twee maanden opzeg. Destijds had zij een attest aan de administratie bezorgd waaruit bleek dat haar broer niet meer bij haar in de sociale woning woonde. De huur werd tijdens de opzegperiode niet herrekend.

Na de klacht werden de twee laatste maanden huur op het inkomen van mevrouw alleen herrekend. Een aanpassing was aan de orde, aangezien ze kon aantonen dat ze met haar dochter alleen op het adres woonde. Zij kreeg de teveel betaalde huur teruggestort.

De klacht is gegrond en opgelost.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Ieder jaar keren dezelfde, klassieke klachten terug omdat DGH alleen daar geen verbeteringen kan aanbrengen. Deze gaan bijvoorbeeld over de lange wachttijd voor een



aangepaste woning in mutatie-dossiers. Hiervan ontvangt de klachtenbehandelaar in 2018 vijf dossiers (5/28).

Een heel aantal huurders staat op de wachtlijst voor een grotere woning: een eengezinswoning of een appartement met minstens drie, soms vier of zelfs vijf slaapkamers. Voor appartementen met drie slaapkamers is de wachttijd korter dan voor ééngesinswoningen met 3 slaapkamers. Maar ook dan kan het nog enkele maanden of jaren duren vooraleer het gezin kan toegewezen worden. Hoe groter de woning, hoe langer de wachttijd.

DGH heeft relatief weinig eengezinswoningen met drie slaapkamers. Woningen met vier of vijf slaapkamers zijn heel schaars. Daarnaast komen dergelijke grote eengezinswoningen niet vaak in opzeg.

Het is begrijpelijk dat veel gezinnen eerder kiezen voor eengezinswoningen. Daarnaast willen kandidaat-huurders vaak liever in de buurt blijven wonen van de school van de kinderen, het werk, of het sociaal netwerk. Deze beperking in woonst- en wijkkeuze is begrijpelijk. Men moet er dan wel rekening mee houden dat de wachttijd hierdoor behoorlijk kan verlengen.

Als reactie wensen sommige KHU's hun dossier aan te passen om de kansen op toewijzing te vergroten. Het is dan niet altijd mogelijk om tussentijds te actualiseren. Dit kan volgens de regelgeving alleen bij een actualisatieperiode en na een weigering van een aanbod van een woning.

Het is de taak van DGH om de KHU van deze zaken op de hoogte te brengen. Zij moet de KHU stimuleren om zoveel mogelijk wijken aan te duiden en zij moet het belang om ook voor een appartement te kiezen duiden. Dit gebeurt dan ook al van bij aanvang bij de inschrijving en wordt herhaald op het ogenblik dat men informeert naar een stand van zaken. Die info krijgt men zowel van de dienst verhuur als van de sociale dienst mee. DGH stimuleert de KHU ook steeds om woonst- en wijkkeuze uit te breiden bij een volgende actualisatieperiode.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: CVBA DE LEIE

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Niek Verstraete (niek@deleie.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

De eerste klacht, ontvangen via de Vlaamse Ombudsdienst, betrof een onterecht aangerekend inkomen in de huurprijsberekening. De teveel betaalde huur werd aan de huurder terugbetaald.

De tweede klacht, ontvangen van de vertrokken huurder, betrof een vraag tot verduidelijking over de verrekening van een huurwaarborg na uittrede. Dit werd nogmaals uitgebreid en schriftelijk toegelicht aan de betrokkene, van wie wij geen verdere reactie mochten ontvangen.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?  
Nihil.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?  
Nihil.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: De Mandel

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Hanne Mistiaen - hanne.mistiaen@demandel.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	18
Aantal ontvankelijke klachten:	18

Aantal (deels) gegronde klachten:	18
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	18
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

- 8 klachten komen van personen die op een appartementsgebouw wonen. Het is gekend dat een SHM meer inspanningen moet leveren om collectieve vragen van appartementsbewoners te kennen en deze ook te behandelen. Hierbij is het geen evidentie om appartementsbewoners duidelijke informatie te verschaffen op het juiste moment. Dikwijls handelt 1 klacht ook over verschillende componenten die te maken hebben met het wonen op een appartementsgebouw. Zo hekelen appartementsbewoners dat bepaalde burensregels eigen aan het appartement niet naleven (vb. slaan met deuren, deuren laten openstaan, loslopende honden, onderhoud autostandplaats, niet-aangegeven bijwoners, ...). Met 1 brief kaart een huurder (of een aantal huurders uit eenzelfde gebouw) verschillende aspecten van het verhuren aan die telkens een andere aanpak vergen.
  - Wat de klachten in de gemeenschappelijke delen betreft merken we dat bepaalde bewoners in alle anonimiteit de regels overtreden. Hierin trachten wij als sociale huisvestingsmaatschappij de huurders te sensibiliseren om gemeenschappelijke verantwoordelijkheden op te nemen in hun eigen belang.
  - Bepaalde klachten die terug gebracht kunnen worden naar 1 persoon worden door De Mandel persoonlijk behandeld. Er wordt getracht om tot concrete afspraken te komen met een bepaalde persoon. Persoonsgebonden kwesties worden omwille van privacyregels niet altijd teruggekoppeld naar de melders. Om hierin frustraties van de melder te vermijden lichten we het nodige toe, zodat duidelijk wordt voor melder dat zijn klachten wel degelijk behandeld worden.
  - Daarnaast zijn er nog de technische klachten in de gemeenschappelijke delen. Het is niet altijd voorspelbaar dat een bepaalde herstelling langer op zich laat wachten dan voorzien; vb. omdat een wisselstuk de voorziene levertermijn niet haalt. Hierin probeert De Mandel te anticiperen door bewoners op de hoogte te brengen door meldingen in de gemeenschappelijke delen te hangen. Indien gekend dat een langere periode nodig zal zijn om tot herstelling te komen zullen we alle bewoners persoonlijk informeren.
  - Bij grotere herstellingen in een appartementsgebouw hebben bewoners schrik dat de kosten hoog zullen oplopen en dat deze doorgerekend zullen worden naar alle huurders. Grote herstellingskosten, die niet onder het onderhoud vallen, zijn ten laste van De Mandel. Ook hier gaat het er om melders duidelijk te informeren.
  - In één bepaald appartementsgebouw waren er vochtproblemen in de ondergrondse parkeerplaats. Gezien er plassen water stonden op verschillende autostandplaatsen kregen huurders de kans om hun autostandplaats op te zeggen. Zo kon een herverdeling gemaakt worden, zodat bewoners die wel een autostandplaats nodig hadden een droge autostandplaats konden huren.
  - Bij afrekening van de huurlasten hebben bewoners vaak wat vragen. Om klachten te vermijden krijgen appartementsbewoners een detail van de doorgerekende kosten. Zo zien bewoners ook een detail van de poetskosten. Bij afrekening van de huurlasten van 2017 meenden enkele appartementsbewoners dat er lange tijd niet gepeetst werd in hun appartementsgebouw. Vanuit De Mandel namen we onmiddellijk contact op met de syndicus en de poetsfirma. Gezien de klachten handelden over een prestatie van bijna een jaar geleden, was het moeilijk om tot een compromis te komen. De poetsfirma bleef namelijk bij het standpunt dat er wel gepeetst werd, bovendien waren facturen reeds goedgekeurd door de syndicus. Uiteindelijk crediteerde de poetsfirma een aantal uren, maar bewoners bleven ontgoocheld over de uitkomst. Om dergelijke klachten in de toekomst te vermijden bevestigt de poetsfirma de aanwezigheid door een lijst af te tekenen in de gemeenschappelijke delen, zodat bewoners de prestaties mee kunnen opvolgen.
- De Mandel verhuurt nog een aantal verouderde woningen. Opdat alle woningen zouden voldoen aan de huidige comfortnormen heeft De Mandel een uitgebreide renovatie- en herbouwplanning opgemaakt. Bij uitvoering van deze planning bereikten 4 klachten ons.
  - Een belangrijk aspect binnen de renovatieplanning is het voorzien van nieuw schrijnwerk en een nieuwe CV-ketel. Deze renovatiewerken betekenen een comfortverbetering voor onze huurders zonder dat de huurprijs aangepast wordt. In de winter kregen we 2 klachten van bewoners dat het te koud was om schrijnwerk en CV-ketel te vervangen. Wij kunnen onze uitgebreide planning echter niet aanpassen aan de seizoenen. Wij zijn ons ervan bewust dat renovatiewerken hinder met zich meebrengen. De aannemer houdt zich eraan om de overlast tijdens de werken

zoveel mogelijk te beperken door woning per woning af te werken. Echter een nieuwe CV-ketel plaatsen is niet mogelijk zonder de verwarming uit te schakelen. Om deze reden lichten wij bewoners ruim vooraf in over de werken die zullen plaatsvinden, zodat ze kunnen zoeken naar een gepaste oplossing op de dag van de werken. Indien er een hulpvraag komt van de huurders zoeken wij mee naar een gepaste oplossing. In 1 van de gevallen kwam de verontwaardigde reactie pas nadat de werken uitgevoerd waren.

- Gezien de renovatie- en herbouwplanning erg uitgebreid is, wordt er dikwijls in fases gewerkt. Het kan zijn dat een bepaald deel van een wijk een renovatie ondergaat en een ander deel niet. In dit kader ontvingen wij een klacht van een bepaalde huurder dat hij 8 jaar eerder geen geautomatiseerde rolluiken kreeg bij de uitvoering van de verbeteringswerken in zijn woning. In de huidige aanbesteding was dit echter wel voorzien. Wij hebben huurder uitgelegd dat hij al 8 jaar langer kon genieten van de comfortverbetering en dat het helaas niet mogelijk is om elektrische bediening van de rolluiken te voorzien op kosten van De Mandel.
- Bij vervangingsbouw moeten onze huurders verhuizen. Opdat dit op een klantvriendelijke manier zou verlopen trad in maart 2018 het verhuisbegeleidingsplan in. Hierin werd opgenomen dat kosten voor het reinigen van de regenwaterput, rioolleidingen en het vegen van de schouw ten laste genomen zou worden door De Mandel. Een bepaalde huurder werd verkeerdelijk gevraagd om de attesten voor te leggen als bewijs dat schouw geveegd werd. Dit werd meteen rechtgezet.
- 2 klachten handelen over technische herstellingen die te lang op zich laten wachten. In beide gevallen ging het om een vochtprobleem. Bij één huurder werd de oorzaak snel gevonden en kon het defect aan de boiler hersteld worden. Bij een andere huurder was het mogelijk om het lek te verminderen, maar moest langer gezocht worden naar de oorzaak van het vochtprobleem. Bij dergelijke klachten houden we huurder op de hoogte van de evaluatie van onze techniekers. Hierbij blijkt een goede communicatie met de huurder de belangrijkste factor.
- Een uittredende plaatsbeschrijving kan wel eens tot discussies leiden tussen de vertrekkende huurder en De Mandel. Hierbij proberen we steeds tot een objectief verslag te komen, zodat er zo weinig mogelijk voor interpretatie vatbaar is. Gezien De Mandel jaarlijks een 400-tal tegensprekelijke plaatsbeschrijvingen uitvoert, kunnen we stellen dat het aantal klachten beperkt is. Eén vertrokken huurder trok naar een bestuurder met de klacht dat de kosten nav de plaatsbeschrijving erg hoog opliepen. Uiteindelijk stelde De Mandel samen met de ex-huurder een haalbaar afbetalingsplan op.
- Een OCMW verwierp een factuur ten laste van een huurder, waarop stond dat het toilet vervangen was door een aannemer aangesteld door De Mandel. Bij behandelen van de klacht bleek dat huurder zelf een aannemer aangesteld had om het toilet te vernieuwen. Onze aannemer had tegelijkertijd een opdracht gekregen van De Mandel. De aannemer ging ter plaatse en stelde inderdaad vast dat het toilet reeds vervangen was en voerde de werken niet uit. Echter door een administratieve fout stuurde de aannemer toch een factuur naar De Mandel. Gezien huurder samen met het OCMW het nodige loopwerk had gedaan om te bewijzen dat het toilet niet vervangen werd door onze aannemer werden de verplaatsingskosten door de aannemer niet meer aangerekend en hebben wij ons verontschuldigd voor de miscommunicatie.
- Een vertrokken huurster stelt vast dat zij enkele maanden na de uittredende plaatsbeschrijving nog geen afrekening ontvangen heeft van de huurwoning. Door overschakeling naar een nieuwe database hadden we problemen met het verwerken van de gegevens, waardoor er tijdelijk geen mogelijkheid was om correcte afrekeningen te maken. Huurster stapte om deze reden naar de vrederechter met vraag tot minnelijke schikking. Wij verhoogden de druk bij onze IT-partner door hem in gebreke te stellen. Uiteindelijk was het mogelijk om tussenkomst van vrederechter te vermijden en kon de afrekening tijdig verstuurd worden.
- Tot slot meldde een huurder meermaals dat de grond van zijn tuin vervuild is. Hij argumenteerde dit met zijn eigen vaststelling dat er veel onkruid door zijn gras groeide. Uiteindelijk dienden we officieel mee te delen aan huurder dat er geen enkele aanwijzing was dat de grond van zijn tuin vervuild zou zijn en dat we de kosten voor een bodemonderzoek dan ook niet ten laste zouden nemen.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

#### **Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

- Het laatste decennium is het aanbod aan appartementen bij De Mandel spectaculair gestegen. Om zo snel mogelijk een antwoord te kunnen bieden op collectieve vragen en daardoor een escalatie van mogelijke samenlevingsproblemen te vermijden vragen appartementen meer aandacht. Om die reden koos De Mandel ervoor om in appartementsgebouwen een 'meldpunt' aan te stellen. Een meldpunt is een vrijwilliger-huurder waar de andere bewoners van het appartementsgebouw terecht kunnen met specifieke vragen. Zo nemen de meldpunten de verantwoordelijkheid op om kleine en grote problemen over de gemeenschappelijke delen aan te kaarten. Dit betekent een meerwaarde voor zowel de bewoners van het appartement, als voor De Mandel, want er is een rechtstreeks aanspreekpunt voor beide partijen. Ook bij het behandelen van de klachten wordt steeds samen met het meldpunt bekeken waar het schoentje wringt en hoe er best gevolg gegeven wordt aan de klacht. Drie keer per jaar organiseert de dienst Sociale Zaken overlegmomenten met de meldpunten. Op deze infomomenten krijgen de meldpunten niet alleen info vanuit De Mandel, er wordt steeds ruimte voorzien om onderlinge ervaringen uit te wisselen.  
Begin 2018 werd de dienst Sociale Zaken uitgebreid met een extra medewerker. Gezien het woningbestand binnen De Mandel blijft groeien, stijgt ook het aantal sociale klachten die opvolging behoeven. Met het extra personeelslid hebben we in 2018 nog meer ingezet op communicatie en participatie in appartementen om het samenleven in de gebouwen zo aangenaam mogelijk te maken. Met de uitbreiding willen we komen tot een interactie met de huurders om escalatie van klachten zoveel mogelijk te voorkomen. Zo waren er meer preventieve bezoeken aan appartementsbewoners, waarbij geluisterd werd naar hun vragen en noden.
- Ook de algemene klachtenopvolging lukte beter door uitbreiding van de dienst Sociale Zaken. Door registratie van alle klachten in een database is het mogelijk om je snel in te werken in een klacht, zodat goede opvolging verzekerd blijft, ongeacht wie de klacht aanvankelijk behandeld heeft.
- De dienst Gebouwenbeheer noteert dagelijks de technische meldingen, waaraan al dan niet een werkopdracht gekoppeld wordt ter opvolging van de technische melding. Een werkopdracht kan in eigen regie uitgevoerd worden of kan uitgegeven worden aan een externe aannemer. In eerste instantie gaat er altijd een techniekier van De Mandel langs om correcte doorverwijzing te verzekeren.  
Daarnaast staat de dienst Gebouwenbeheer in voor de onderhoudsplanning die de nadruk legt op het behalen van de ERP normen tegen 2020. Hierin is De Mandel bezig met een inhaalbeweging. Om een vlotte dienstverlening te verzekeren is een medewerker binnen de dienst Gebouwenbeheer constant bezig met het opvolgen van de renovatiewerken, waarbij voldoende ruimte gemaakt wordt om huurders correct te informeren en indien nodig om te bemiddelen tussen de aannemers en de huurders.  
Binnen de dienst Gebouwenbeheer trad de nieuwe module van SocioPack 2020 in werking. Deze nieuwe softwareontwikkeling maakt het mogelijk om papieren documenten te digitaliseren en maakt daarnaast ook een digitale verwerking mogelijk. Het geheel van meldingen, werkopdrachten, contracten, leegstand en projecten dienen in elkaar over te vloeien, zodat er een sterke samenwerking tot stand gebracht kan worden binnen de organisatie. Hierbij is het dynamisch beheren van planning en workflow een uitgelezen hulpmiddel. Helaas ontvingen we in 2018 een klacht bij de installatie van deze nieuwe module. We zijn er echter van overtuigd dat deze investering in een betere database zal leiden tot een betere dienstverlening tav onze huurders.
- Om huurders van appartementen snel en efficiënt te informeren hangen we van tijd tot tijd belangrijke mededelingen uit in de advalvasborden. Deze infoborden hangen in de gemeenschappelijke delen op plaatsen waar alle bewoners moeten passeren. Gezien het niet voor alle huurders duidelijk bleek wanneer de poetsfirma's wel of niet aanwezig waren in de gemeenschappelijke gang, hingen de poetsfirma's een aanwezigheidslijst op in de gemeenschappelijke inkom, waarop ze hun aanwezigheid aanvinken. Zo werd meteen duidelijk wanneer een poetsvrouw effectief de gemeenschappelijke delen gepoetst had. Dit is een kleine ingreep, maar zorgt voor duidelijkheid voor iedereen. Daarnaast organiseerden we diverse bevestigingen bij huurders om de kwaliteit van het poetsen van de poetsfirma's beter in kaart te

brengen en te verbeteren waar nodig. Deze bevraging wordt in 2019 herhaald om na te zien of de tevredenheid na aanpassing van de dienstverlening verbeterd is.

#### **Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

- In 2019 zal de database Sociopack 2020 verder geïntegreerd worden in alle diensten van De Mandel. Op deze manier zullen de verschillende diensten van De Mandel nog beter op elkaar afgestemd zijn, wat ongetwijfeld ten goede komt van een nog betere dienstverlening tav onze bewoners.
- Sinds januari 2019 werd een nieuwe poetsfirma aangesteld in onze appartementsgebouwen om een betere dienstverlening te verzekeren. De poetsfirma werd weerhouden op basis van verschillende zaken. Zo was er de voorwaarde om de factuur te kunnen staven met trackingssysteem. Op deze manier is er geen discussie meer mogelijk tussen huurders en poetsfirma's over de aanwezigheid. Om huurder nog beter te kunnen informeren wordt het takenpakket in de gemeenschappelijke delen uitgehangen. Op deze planning staat duidelijk vermeld met welke frequentie bepaalde zaken gepoetst worden, vb. inkomhal wekelijks, trappenhal 2-wekelijks, vensters maandelijks,... Zo weten huurders dat de poetsvrouw misschien niet elke week naar boven komt tot bij hun deur. Dit alles samen, nl. een lijst waarop poetsvrouwen hun aanwezigheid aftekenen, de concrete planning en het trackingssysteem, moeten voor duidelijkheid zorgen voor de 3 partijen. Op deze manier willen we discussies op moment van het afrekenen van de huurlasten zoveel als mogelijk vermijden en slagen we er ook in om huurders tijdig te informeren. Zoals hierboven vermeld zullen we de bevraging rond het poetsen herhalen om na te zien of de tevredenheid rond de kwaliteit van het poetsen verbeterd is.
- In 2019 wordt een extra vacature opengesteld ter versterking van de dienst Gebouwenbeheer. Het is van groot belang dat de timing van de lange termijn onderhouds- en renovatieplanning aangehouden kan worden. Tegen 2020 moeten nog heel wat woningen extra geïsoleerd worden en voorzien worden van nieuw schrijnwerk. Op langere termijn is het belangrijk om de continuïteit van deze planning te verzekeren. Zeker gezien de taken in de toekomst arbeidsintensiever zullen worden door het diversere en meer belastende karakter van de ingrepen in de woningen van onze huurders. Daarnaast blijft het aantal appartementsgebouwen binnen het patrimonium aangroeien. Op vandaag bestaat 35 procent van de wooneenheden in het patrimonium van De Mandel uit appartementen. Momenteel verhuurt De Mandel 1629 appartementen, tov 504 appartementen 10 jaar geleden. Taken met betrekking tot het beheer van deze appartementen zitten versnipperd bij verschillende mensen. Hierdoor is de kennis van de appartementsgebouwen eveneens versnipperd en onvoldoende om een goed beheer en dienstverlening toe te laten. Door uitbreiding van de dienst Gebouwenbeheer zal hiervoor tevens extra ruimte gecreëerd worden en zal alles rond appartementsgebouwen opgevolgd kunnen worden door 1 persoon.
- In 2019 wil De Mandel nog meer inzetten op positieve contacten met haar huurders. Door nauw contact met de huurders kunnen veel problemen vroegtijdig opgespoord en aangepakt worden. Dit wil De Mandel doen door laagdrempelige initiatieven op te zetten in wijken en appartementsgebouwen. Samenlevingsopbouw kan de ideale partner zijn om de sociale cohesie tussen de huurders te bevorderen en de relatie tussen De Mandel en de huurders te verbeteren. Het is de bedoeling dat Samenlevingsopbouw letterlijk naar de huurders toestapt om zo te weten te komen wat leeft onder de huurders. Als De Mandel de mening van de grote groep huurders kent, dan kan ze haar beleid afstemmen op de noden van de huurder en kan De Mandel nog beter beslissingen nemen die gedragen worden door de huurders. Door te werken met lokale bewonersgroepen willen we de bestaande participatieprocessen, nl. de meldpunten en de huurdersadviesraad, naar een hoger niveau tillen. Momenteel zijn gesprekken gaande met Samenlevingsopbouw en zal de raad van bestuur eind februari tot een definitief besluit komen.



Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: 3320 De Oostendse Haard Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Linda Boulanger linda.boulanger@oostendsehaard.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	16
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	6
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	15
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Het gros aantal klachten ging weer over burenruzie en overlast door huisdieren.

Door het meteen ingrijpen van de klachtenbehandelaar, en het luisteren naar beide partijen kon erger voorkomen worden. Het is niet zo dat men door 1 keer bemiddelen tot een oplossing komt, maar meestal lukt dit wel.

Zoals vorig jaar merkt de klachtenbehandelaar op dat er veel klachten ontstaan door onverdraagzaamheid, verschillende woonculturen en de vergrijzing van de bevolking.

De klachtenbehandelaar merkt dat als men uitlegt hoe de cultuur verschilt van de onze, de klagers meer begrip kunnen opbrengen voor de situatie. Het vergt tijd, maar het loont de moeite.

Het gros van de vergrijzende bevolking kan zich moeilijk aanpassen aan de snelle veranderende maatschappij. Ook merkt de klachtenbehandelaar dat wanneer er klachten zijn de omwonenden (klagers) weinig of geen geduld hebben.

De Oostendse Haard streeft duurzaam wonen na, dit wil dan ook zeggen dat bewoners met een complexe problematiek de kans moeten krijgen zich te herpakken. Dit lukt niet in een paar weken.

De klachtenbehandelaar probeert daarom de klagers zo veel mogelijk te informeren van bvb. de stand van zaken in een procedure (en/of ondernomen stappen), zonder de privacy te schenden. De klachtenbehandelaar probeert altijd persoonlijk langs te gaan om de zaak toe te lichten, uitzonderlijk telefonisch.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Geen enkele uithuiszetting wegens leefbaarheidsproblemen.

Het aantal klachten is verminderd.

De klachtenbehandelaar heeft zijn extern netwerk kunnen uitbreiden.

15 van de 16 klachten zijn opgelost.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De klachtenbehandelaar zal blijven streven naar transparante bemiddeling zodat beide partijen zich gehoord voelen, om nog sneller tot een oplossing te komen waarin beide partijen zich kunnen vinden zodat de situatie niet escaleert.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: De Vlashaard - Wevelgem

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: karel.maddens@devlashaard.be

Karel Maddens - directeur

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	13
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	12
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018

De ontvangen klachten kunnen we indelen in volgende categorieën:

- 8 klachten i.v.m. burenruzies, lawaaioverlast buren of domiciliefraude
- 3 individuele klachten m.b.t. mankementen aan de woning
- 2 collectieve klachten i.v.m. structurele problemen woningen of appartementsgebouw
- 1 klacht kandidaat-huurder m.b.t. aangevochten weigering van aanbod woning
- 1 klacht kandidaat-huurder m.b.t. aangevochten weigering woning met repercussies op huurpremie

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- Gegronde klachten i.v.m. burenruzies, lawaaioverlast en domiciliefraude worden intensief opgevolgd door plaatsbezoeken, contact met wijkagent, globale aanpak domiciliefraude, oproep vredegerecht
- gegronde klachten m.b.t. mankementen woningen worden opgelost door interventie aannemers
- collectieve klachten m.b.t. structurele problemen aan gebouwen worden via globale renovatieprogramma's: condensproblemen, dakisolatie, opritten, ... aangepakt.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

- **Verdere inzet op plaatsbezoeken en rechtstreekse communicatie met de betrokken Personen**
- **collectieve aanpak van structurele problemen door in te zetten op globale renovatie-ingenrepen: dak- en muurisolatie, vernieuwen opritten op wijkniveau, vervangingsbouwprogramma's voor woningen met gebrekkig comfort**

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

**Naam van uw maatschappij:** 4070 De Volkswoningen

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:**

Melissa Bousard: melissa.bousard@devolkswoningen.be

**Naam van de klachtencoördinator + emailadres:**

Floris Verstuyft: floris.verstuyft@devolkswoningen.be

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	19
Aantal ontvankelijke klachten:	18

Aantal (deels) gegronde klachten:	12
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	18
------------------------------------	----

## **2. Klachtenbeeld 2018**

### **Besprek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

- 1) Defecte verwarmingsinstallatie – huurder heeft geen warm water en chauffage – de herstelling laat te lang op zich wachten.  
→ Het probleem lag enerzijds aan het feit dat er een stuk besteld moest worden en anderzijds aan het feit dat de huurder nagenoeg onbereikbaar bleek te zijn toen de aannemer de werken wenste uit te voeren. Deze stond enkele malen voor een gesloten deur.  
Het werk werd uiteindelijk uitgevoerd en de klacht afgehandeld.  
**Ontvankelijk, deels gegrond, opgelost**
- 2) Klacht over domiciliefraude, met name het vermoedelijk onwettig inwonen van iemands zoon en schoondochter  
→ De dame in kwestie bleek documenten van mantelzorg te kunnen voorleggen waarin staat dat haar zoon en schoondochter om medische redenen op regelmatige basis blijven overnachten  
**Ontvankelijk, ongegrond, opgelost**
- 3) Klacht over buur: overlast honden (uitwerpselen, lawaai), nalatigheid onderhoud tuin en afsluiting  
→ Buren hebben zelf hun opzeg gegeven en zijn naar de privémarkt gegaan.  
**Ontvankelijk, gegrond, opgelost**
- 4) Lawaaioverlast door kinderfeestje  
→ Bespreking met huurder dat ze in de toekomst hun burens vooraf dient te verwittigen als zij dergelijke feestjes in de gemeenschappelijke tuin organiseert  
**Ontvankelijk, deels gegrond, opgelost**
- 5) Lawaaioverlast van burens  
→ Gesprek met wijkagente en maatschappelijk assistent op kantoor  
**Ontvankelijk, deels gegrond, opgelost**
- 6) Problematiek tussen 2 gezinnen met geweldpleging, racistische opmerkingen, onderhoud woning en tuin, onrechtmatige inwoning  
→ Dossier is bekend bij politiediensten, dossier is in opvolging  
**Ontvankelijk, gegrond, deels opgelost**
- 7) Klacht i.v.m. burens – overlast van hond (lawaai en uitwerpselen), verbale agressie, vandalisme, pesterijen, sluikestorten  
→ Huisbezoek van maatschappelijk assistent  
**Ontvankelijk, gegrond, opgelost**
- 8) Overlast met burens (lawaai en overhangende takken)  
→ Bespreking met wijkagent + brief naar verantwoordelijke huurder  
**Ontvankelijk, gegrond, opgelost**
- 9) Klacht i.v.m. doorrekenen kosten herstelling vuilwaterpomp  
→ Kosten van de herstelling van de vuilwaterpomp werden doorgerekend aan de huurders zoals opgenomen staat in het Reglement Inwendige Orde – brief gestuurd naar de huurders die gezamenlijk klacht indienden  
**Ontvankelijk, ongegrond, opgelost**
- 10) Bezorgdheid i.v.m. vrijkomen asbest tijdens afbraak van oude panden  
→ Melding dat er het nodige gedaan werd om het vrijkomen van asbest te voorkomen – de leien werden ingespoten met een fixeermiddel, dit in samenspraak met de veiligheidscoördinator en conform het veiligheids- en gezondheidsplan.  
**Ontvankelijk, ongegrond, opgelost**

- 11) Klacht i.v.m. de weigering voor het plaatsen van een tuinhuis/omheining  
→ Brief gestuurd naar huurder, eveneens naar Ombudsdienst, momenteel gaat De Volkswoningen niet in op vragen voor het bijbouwen van constructies, minstens in afwachting van een eigen ZIEZO-boekje (voorjaar 2019)  
**Ontvankelijk, ongegrond, opgelost**
- 12) Klacht gemeente Lede i.v.m. verloedering van 2 tuinen (onkruid)  
→ Er werd een firma langs gestuurd om de 2 tuinen te onderhouden  
**Ontvankelijk, gegrond, opgelost**
- 13) Klacht jegens schoonmaakploeg die niet kwam schoonmaken op voorziene datum  
→ Contact met zaakvoerder van onderhoudsfirma – hun werknemer heeft geen datum of gegevens achtergelaten op de fiche in het appartement – de onderhoudsfirma maakte een creditnota op van 13 euro die verrekend zal worden in de huurlasten – ze vragen wel dat meldingen ten laatste de volgende werkdag aan hun worden gemeld om hierop betere controle uit te voeren – de huurder werd bericht van deze oplossing per brief  
**Ontvankelijk, gegrond, opgelost**
- 14) Klacht i.v.m. schending van privacy door aannemer (zonder toestemming tuin betreden)  
→ De aannemer betrad de tuin van de huurder omdat hij aan de gemeenschappelijke luifel van het appartementsgebouw diende te werken. De huurder was niet thuis en toen ze thuiskwam zag ze de aannemer in haar tuin.  
→ Brief naar de aannemer dat hij ons vooraf dient te verwittigen als hij de tuin van mevrouw wenst te betreden zodat wij haar hiervan op de hoogte kunnen stellen  
**Ontvankelijk, gegrond, opgelost**
- 15) Kandidaat voelt zich benadeeld omdat zijn eerdere wachttijd en jaren als huurder niet worden meegerekend in zijn dossier.  
Een ex-huurder van onze maatschappij liet zijn woning over aan diens vrouw en kinderen. Hij schrijft zich een jaar later in als kandidaat. Hij wenst aan te klagen dat er geen rekening mee wordt gehouden dat hij al eerder huurder was van onze maatschappij.  
→ brief met uitleg omtrent wetgeving – hij heeft zelf schriftelijke opzeg gegeven van de huurovereenkomst  
**Ontvankelijk, ongegrond, opgelost**
- 16) Klacht i.v.m. doorrekenen plaatsen nieuwe wc-bril  
Een huurder kreeg de kosten voor het plaatsen van een nieuwe wc-bril aangerekend en is hier niet mee akkoord.  
→ Verwijzing naar Ziezo-boekje waarin vermeld staat dat deze kosten ten laste van de huurder zijn  
**Ontvankelijk, ongegrond, opgelost**
- 17) Klacht i.v.m. lawaaihinder bovenburen  
→ Gesprek met burens en maatschappelijk assistent – constructief gesprek waarin de betrokken partijen elkaar gevonden hebben  
**Ontvankelijk, gegrond, opgelost**
- 18) Klacht van verschillende burens jegens privé-eigenaar die vroeger een woning bij ons huurde maar de woning inkocht  
**Ontvankelijk, gegrond, deels opgelost**  
→ Gesprek maatschappelijk assistent – samen met Burgemeester – met burens en privé-eigenaar



### **Onontvankelijke klachten**

- 1) Voederen van duiven op plat dak appartementsgebouw  
→ geen bewijslast van wie dit doet, al eerder klacht ingediend  
**Onontvankelijk**

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

Op de Raad Van Bestuur van 02 oktober 2018 werd de nieuwe klachten-en overlastprocedure voor De Volkswoningen goedgekeurd.

De Volkswoningen werkt sinds 02 oktober 2018 met een klachtencoördinator, Floris Verstuyft, en een klachtenbehandelaar, Melissa Bousard.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

**Naam van uw maatschappij: De Woonbrug**  
**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Ilse Vanhoof,  
ilse.vanhoof@dewoonbrug.be**

**1. Cijfergegevens**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten</b>	3
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	2

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	1
--	---

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	1
---	---

## **2. Klachtenbeeld 2018**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

- Klacht huurder via aangetekend schrijven: kitwerk achterzijde woning en correcte aanvullende bijlage op plaatsbeschrijving. Het kitwerk is nog een verantwoordelijkheid van de aannemer, die de gevelisolatie heeft geplaatst. Deze werd in gebreke gesteld. De aanvullende bijlage voor de plaatsbeschrijving werden toegevoegd doch de huurster meende dat dit niet voldoende was. Er zijn nog bijkomende foto's genomen en toegevoegd.
- Klacht huurder via aangetekend schrijven: vochtprobleem in woning tgv waterinsijpeling bij het nemen van een douche. Doordat enerzijds de oorzaak diende onderzocht te worden, de 10-jarige aansprakelijkheid van de aannemer nog mogelijks van toepassing was en de toegankelijkheid van de woning een probleem was, heeft de herstelling wat langer aangesleept.

## **13. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

-

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

- De uitvoering van de klachten m.b.t. herstellingen loopt moeizaam indien er beroep moet gedaan worden op de aansprakelijkheid van een externe aannemer. Voortaan worden deze sneller aangetekend ingebreke gesteld om de behandeltermijn trachten in te korten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: De Zonnige Woonst  
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:  
Katrijn Cools – [klachten@dezonnigewoonst.be](mailto:klachten@dezonnigewoonst.be) – [kunnenwejehelpen@dezonnigewoonst.be](mailto:kunnenwejehelpen@dezonnigewoonst.be)

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	8
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
------------------------------------	---

## **2. Klachtenbeeld 2018**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

Eén klacht werd als onontvankelijk beschouwd omdat het een reparatie aan een garage betrof die nog nooit eerder gemeld was. Deze melding is verder via de reguliere kanalen behandeld en opgelost. De klachtenbehandelaar kwam hier verder niet in tussen.

3 klachten werden behandeld maar als ongegrond geregistreerd:

- 1 klacht over de berekening van de huurprijs:  
De betrokken huurder verwijst naar de burens die reeds over CV beschikken. De huurder zelf heeft hoge energiefactuur en vraagt hiervoor compensatie. In onze reactie hebben we toegelicht dat de basishuur van de woning van de burens niet dezelfde is als de gehuurde woning en de afwezigheid van CV verrekend is in de huurprijs. Daarnaast hebben we de planning tot plaatsing van CV toegelicht.
- Een huurder laat weten dat er een gerucht ging dat er zonder toestemming foto's werden genomen in de berging in de ondergrondse parking. Onze maatschappij is niet op de hoogte, dit was niet onze opdracht. We hebben de vraag tot waakzaamheid overgemaakt aan onze huisbewaarder, de huurder hierover geïnformeerd en gevraagd de bergingen steeds goed te sluiten.
- Een buurtbewoner is niet akkoord met de plaatsing van een bijenhotel op ons perceel. We hebben de werking en plaatsing ervan toegelicht.

Alle gemelde, gegronde of deels gegronde klachten uit 2018 zijn intussen ook opgelost. We streven ernaar om klachten zo snel mogelijk te behandelen en niet te laten aanslepen. Daarom geven we de voorkeur aan contact per e-mail of telefoon. Zo kunnen we goed peilen naar de situatie en naar de reactie van de betrokkene op onze beslissingen.

Kort overzicht van de inhoud van de (deels) gegronde klachten:

#### 1 administratieve klacht

- Naar aanleiding van de afrekening van een waarborg bij een overleden, namen de erfgenamen contact over de aanrekening van reinigingskosten. De huurders hadden in de garage gekookt zonde afzuiging. Hierdoor was het aanwezige isomoplafond verontreinigd. Reeds bij de voorcontrole was er discussie over dit plafond. Dit dient omwille van het brandgevaar verwijderd te worden, maar kan niet ten laste worden gelegd van de huurder als er geen intredende plaatsbeschrijving is. Zo kan er immers niet aangetoond worden dat de huurder dit zelf geplaatst heeft. De vraag tot verwijdering door de huurder werd dus geannuleerd bij de voorcontrole.  
De erfgenamen argumenteerden bij afrekening dat gezien de geplande verwijdering van het plafond de reiniging overbodig is. We wonnen hierover verder juridisch advies in en beslisten om naar analogie met herhuisvesting, de kost niet aan te rekenen omwille van afbraak. De woning werd verder correct achter gelaten.

#### 1 sociale klacht met betrekking tot de leefbaarheid

- We ontvingen van de huurders van één van onze wijken een gemeenschappelijke klacht over het gebruik van de binnentuin door niet-huurders met lawaaioverlast en vandalisme tot gevolg. Ook de bewoners van de sociale koopwoningen in de aanpalende straat namen contact omdat hen de toegang tot de binnentuin werd ontzegd door de huurders. Het dossier werd als 1 klacht behandeld. We zaten met enkele afgevaardigde huurders aan tafel om de problematiek en wensen te bespreken, hierbij was ook de huisbewaarder betrokken. Daarnaast hebben we ook de bewoners van de sociale koopwoningen uitgenodigd voor een gesprek. We kwamen niet tot een vergelijk en beslisten om tegemoet te komen aan de vraag van onze huurders om de tuin voor derden af te sluiten. Niet-huurders kunnen voortaan enkel op uitnodiging van een huurder of in overleg met de huisbewaarder gebruik maken van de binnentuin. We communiceerden dit aan alle huurders, aan de omwonenden en hingen ook een brief aan de poortjes. Na bekendmaking van deze beslissing,

ontvingen we geen reacties meer. De huisbewaarder liet weten dat de huurders erg tevreden zijn met de huidige regeling.

## 2 technische klachten

- Staat van de woning bij intrede  
Een nieuwe huurder was niet akkoord met onze beslissing om bepaalde werken niet uit te voeren bij aanvang van de huur (vernieuwing keuken en terras). Daarnaast bleven enkele beloofde herstellingen te lang aanslepen. We nodigden de huurder uit voor een gesprek en hebben alle problemen opgelijst. We lichtten toe waarom bepaalde zaken niet aangepakt werden. De uitvoering van de actiepunten op de lijst werden daarna mee opgevolgd. Het ontbreken van duidelijke communicatie bleek hier mee aan de basis van het ongenoegen te liggen.
- 1 klacht handelde over de een te lange behandeltermijn van een reparatie van een ketel en plaatsing van een inloopdouche ter vervanging van het bad. De ketel werd eerstdaags hersteld, de planning van de plaatsing van de inloopdouche werd verder toegelicht. De lange duurtijd van de herstelling van de ketel had te maken met een moeilijke communicatie tussen de aannemer en de huurder. Het contact liep met verschillende kinderen omdat de ouders zelf te beperkt Nederlands spreken.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

### **Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

- Naar aanleiding van onze 90ste verjaardag gingen we met 90 huurders aan tafel in functie van een grootschalige tevredenheidsmeting. De resultaten waren erg positief en vormen een extra motivatie voor onze medewerkers om zich elke dag ten volle in te zetten voor onze klanten.
- We werkten een communicatieplan uit om al onze acties nog beter op elkaar af te stemmen.
- De medewerkers volgden een workshop 'nudging': hoe kunnen we met onze communicatie de vooropgestelde doelen beter bereiken.
- We streven naar een optimale aanspreekbaarheid in alle communicatie waarbij we zoveel mogelijk aansturen op persoonlijk contact. We streven naar een intensief contact met onze huurders door elke gelegenheid aan te grijpen voor een huisbezoek of telefoongesprek, door het organiseren van gerichte infosessies en huurdersactiviteiten,... Onze medewerkers zijn ook vlot bereikbaar.
- In functie van een strikte opvolging van responstijden bij herstellingen, werken we steeds met een maandelijkse controle van de openstaande opdrachten en met een sms ter bevestiging van een opdracht aan onze huurders.
- Door zowel interne als externe controle zetten we in op nazicht van de kwaliteit van de uitgevoerde werken en de peiling naar tevredenheid bij de huurder. Deze werkwijze werpt duidelijk zijn vruchten af en we zetten deze verder. In 2018 hebben wij of een externe deskundige op deze manier 344 facturen ter plaatse gecontroleerd.

### **Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

- We zijn gestart met de herwerking het reglement van inwendige orde met het oog op het gebruik van klare taal en visualisatie van de essentiële elementen. Daarnaast plannen we de opmaak van een huurmap ter begeleiding van onze huurders, dit ter opvolging van de huurmap van de provincie waarvoor de voorraad stilaan opraakt.
- Klachten bereiken ons hoofdzakelijk via e-mail (7 van 8). We kunnen dus vaststellen dat het postvak dat hiervoor werd aangemaakt, zijn doel bereikt. Er wordt naar verwezen in onze jaarlijkse infobrochure, onze nieuwe inschrijvingsbrochure en op onze website. We vormen deze nu om te naar [kunnenwejehelpen@dezonnigewoonst.be](mailto:kunnenwejehelpen@dezonnigewoonst.be). Dit om de negatieve connotatie van het woord 'klachten' te vermijden en te kiezen voor een meer constructieve naamgeving kiezen waarbij we benadrukken dat we steeds op zoek willen gaan naar een oplossing.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: CV Dewaco Werkerswelzijn  
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Tineke Vertongen,  
[tineke.vertongen@dewaco.be](mailto:tineke.vertongen@dewaco.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	8
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	6
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	6
------------------------------------	---

## **2. Klachtenbeeld 2018**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

Twee klachten werden als onontvankelijk beschouwd, aangezien één klacht in strijd was met het geldend beleid en regelgeving. De andere technische klacht was een gevolg van acties door de huurder zelf. Uiteindelijk stelden beide huurders zich in regel.

Voor het jaar 2017 werden 6 klachten als ontvankelijk geregistreerd:

- 1 klacht ging over een betwisting van een kandidatendossier
- 3 klachten gingen over leefbaarheidsproblemen
- 1 klacht handelde over de gemeenschappelijke delen (overtreden reglement inwendige orde)
- 1 technische klacht

Voor deze laatste technische klacht is de behandeling ervan nog lopende.

Voor de klachten van zittende huurders komen er vier klachten vanuit Denderleeuw en 3 klachten vanuit Aalst.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Nieuw in de aanpak van het klachtenbeleid is het ontwerp van een klachtenformulier voor de 'sociale klachten – klachten inzake leefbaarheid en / of samenleven'.

Deze klachten werden vroeger vaak mondeling meegedeeld, waardoor de opvolging ervan niet altijd gegarandeerd kon worden en de klager er ook geen zicht op had of de klacht effectief behandeld werd. Het gebruik van een klachtenformulier zorgt voor een betere dossiervorming.

Elke klager die een sociale klacht indient, krijgt zo snel als mogelijk hierop per brief een 'ontvangst klachtenbrief' toegestuurd gekregen. In deze brief wordt toegelicht wat er specifiek met de klacht zal gebeuren. Afhankelijk van de klacht zelf wordt er een huisbezoek ingepland, schriftelijk aangemaand, de wijkagent ... ingelicht. Maar de klager wordt ook schriftelijk geïnformeerd wanneer onze maatschappij zijn klacht niet zal behandelen, zoals bv. bij individuele burenruzies of bij politionele zaken.

Aangezien onze maatschappij opgebouwd is vanuit een frontoffice – backoffice structuur komen alle klachten voornamelijk eerst bij de frontoffice binnen. De frontoffice probeert hierbij om zoveel als mogelijk ook de telefonische sociale klachten, welke gemeld worden, via een klachtenformulier nogmaals te ontvangen. Teneinde een goede doorstroming te hebben tussen de balie en de sociale dienst, werd een overzichtstabel opgemaakt waarin alle telefonische meldingen genoteerd worden. Zowel de sociale dienst als de balie kunnen de door hen genomen acties verder aanvullen.



Om de leefbaarheidsproblemen in de wijk Hemelrijk te beantwoorden werd in 2017 reeds het samenwerkingsprotocol 'leefbaarheid Hemelrijk', tussen Gemeente en OCMW Denderleeuw, Politiezone Denderleeuw / Haaltert en onze maatschappij afgesloten. Aanvullend hierbij werd in oktober 2018 gestart met tweewekelijkse zitdagen in het ontmoetingshuis De Palaver, gelegen middenin de wijk Hemelrijk. Dit naar aanleiding van signalen van bewoners dat de drempel om naar het hoofdbureau te komen soms te groot is.

Communicatie over deze zitdagen verloopt via de huurderskrant en afzonderlijke briefwisseling van onze maatschappij, maar ook via gemeentelijke informatiekkanalen.

Begin januari 2018 werd ook het samenwerkingsprotocol 'domiciliefraude' ondertekend door een heel aantal actoren uit Denderleeuw (Gemeente, Politie, SHM's, OCMW...). Vanuit een gezamenlijke gedragenheid en een gedeeld beroepsgeheim worden dossiers inzake fraude toegelicht en aangepakt. Ook hier vraagt onze maatschappij aan melders van fraudegevallen om dit op papier te zetten via het bovengenoemde klachtenformulier.

Voor Aalst bestond dergelijk samenwerkingsprotocol reeds jaren, al bleef dit door verandering in personeel bij de Lokale Politie Aalst vaak dode letter. Naar aanleiding van de komst van een nieuwe wijkagent op de wijk Rozendreef, nam in november 2018 onze maatschappij opnieuw contact op met de cel domiciliefraude van de Lokale Politie. Na een constructief gesprek werd een eerste sjabloon van samenwerkingsovereenkomst opgemaakt, welke klaarligt voor ondertekening in 2019. Dit samenwerkingsprotocol overstijgt de wijk Rozendreef en wordt toegepast op het hele patrimonium van onze maatschappij in Aalst. De tweewekelijkse zitdag in de wijk Rozendreef te Aalst is ook nog steeds van kracht en de communicatie met de wijkagent werd hernomen.

Het andere voornaamste luik van klachten omvatten de technische meldingen. Ook hier wordt er gewerkt met een 'technisch meldingsformulier' wat bij ontvangst op onze maatschappij een registratienummer krijgt. Elke melding wordt beantwoord per brief.

Vanuit de balie wordt ook een lijst bijgehouden van meldingen die door een aannemer te behandelen zijn (waarborgperiode). Aan de hand van klusdagen worden deze technische meldingen in groep aangepakt. De huurders worden hiervan ook door de balie verwittigd.

Vanuit de technische dienst wordt er maandelijks ook een rondgang georganiseerd waarbij onze werkmans letterlijk alle gebouwen (kelders, zolders...) controleert en achtergelaten afval en inboedel meeneemt. Op deze manier hoopt onze maatschappij dat er een mentaliteitswijziging optreedt en huurders mee leren zorg dragen voor een gebouw.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: DIEST-UITBREIDING CVBA/SO

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Van Damme Willem

willem.van.damme@diestuitbreiding.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

n.v.t.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Geen en geen

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Gewestelijke Vennootschap Eigen Dak

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Nele De Coster, nele.decoester@eigendak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	5
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	3
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	2
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2018

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

In 2018 ontving onze maatschappij 5 klachten.

4 van deze klachten werden via brief gemeld, 1 klacht werd per mail overgemaakt.

80% van de klachten was ontvankelijk. Opnieuw stellen wij vast dat de gemelde klachten ontstaan vanuit burenruzies. 20% van de klachten was onontvankelijk gezien de klachten anoniem gemeld werden. Deze klachten hadden betrekking op domiciliefraude.

Onze maatschappij deed het nodige om via contacten met de huurders (zowel telefonisch, schriftelijk, als via bureel- en huisbezoek), toezichters in de grotere appartementsgebouwen, wijkagenten, maatschappelijk werkers van de OCMW's en advocaten tot een oplossing te komen.

De samenwerking met de andere diensten verloopt vlot.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Wij vinden het belangrijk dat de persoon die de klacht indient ook in overleg treedt met de persoon over wie hij een klacht heeft. De ervaring leert dat dit weerstand oproept. In bepaalde situaties gaan wij met de verschillende partijen rond tafel zitten om op die manier tot een oplossing te komen.

Sedert 2014 vindt trimestrieel een overleg plaats tussen onze maatschappij, het SVK Laarne-Wetteren-Wichelen en de OCMW's van Laarne, Wetteren en Wichelen. Op dit overleg komen leefbaarheidsproblemen aan bod. Wij trachten door middel van samenwerkingsverbanden tot structurele oplossingen te komen van bepaalde problematieken zodat klachten kunnen voorkomen worden.

Sedert eind 2017 beschikt onze maatschappij over een Facebookpagina. Ook via sociale media willen wij (kandidaat-)huurders informeren, bewonersparticipatie bevorderen en verantwoordelijkheidszin aanwakkeren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: *Eigen Gift Eigen Hulp*

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: *Renaat Vandevelde*  
(*r.vandevelde@egeh.be*)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	3
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	3
	ongegrond	

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	3
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	1
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	

<i>Onheuse bejegening:</i>	
<i>Andere:</i>	2

## **2. Klachtenbeeld 2018**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

*Een huurder diende klacht in omdat zij al een aantal dagen geen warm water had in haar appartement. Wij antwoordden haar dat onze eigen technische dienst de dag van de melding al was langsgeweest, maar dat zij het probleem niet zelf konden oplossen. We hebben dit probleem dezelfde dag nog doorgegeven aan een externe aannemer, die ons beloofde om dit voor te nemen. We moesten na een aantal dagen vaststellen dat dit niet gebeurd was. Er werd terug contact opgenomen met de externe aannemer na de klacht van de huurder en de aannemer is diezelfde dag nog langsgeweest om het probleem op te lossen.*

*Twee andere huurders dienden klacht in over dezelfde huurder die hun buurman is. Er waren tal van problemen van leefbaarheid, nachtlawaai, sluikstort,... Na tal van huisbezoeken, afspraken met het OCMW en afspraken met de huurder en de ouders werd de situatie enkel maar erger. Er werd vanuit EGEH een gerechtelijke procedure opgestart voor de uithuiszetting, maar uiteindelijk werd er een wederzijds akkoord getekend voor de opzeg.*

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

*Er zijn enkele nieuwe realisaties in 2018. Daarnaast zorgden we zoals andere jaren voor een snelle reactie en een onmiddellijk persoonlijk contact met de huurder.*

*1. In 2018 ontwikkelden we een eigen website waarop er ook informatie staat over leefbaarheid en hoe je een klacht moet indienen.*

*2. EGEH ontwikkelde een informatieblad dat wordt meegegeven als we een huisbezoek inplannen naar aanleiding van een klacht. Hierop staan de stappen die we volgen (de procedure) zodat de huurder weet hoe dit in elkaar zit.*

*Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?*

/

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Eigen Haard cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elena Delbeke +  
elena.delbeke@eigenhaardzwevegem.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	19
Aantal ontvankelijke klachten:	19

Aantal (deels) gegronde klachten:	19
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	14
------------------------------------	----



## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Bijna alle behandelende klachten hebben betrekking op leefbaarheid (17 van de 19). De klachten werden opgelost door o.a. het uitvoeren van huisbezoeken, contacten met wijkagenten, gesprekken op bureel, bemiddelingsgesprekken, ... We ontvingen geen enkele anonieme klacht in 2018.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- Huisbezoeken
- Gesprekken op bureel
- Versturen van brieven naar klagers en (mogelijke) veroorzakers.
- Telefonische contacten met klagers en (mogelijke) veroorzakers.
- Voldoende aandacht besteden aan nazorg.
- Samenwerkingsverband met politie
- Bemiddelingsgesprekken
- Klachten, betreffende tot niet nakomen v/d huurdersverplichtingen, die niet tot een oplossing worden gebracht via al deze mogelijkheden, kunnen leiden tot een procedure voor het Vrederecht.

Hierdoor zijn er 14 van de 19 klachten opgelost:

Klacht van [REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over geluidsoverlast van bij haar buurvrouw (zoontje maakt lawaai).

*Klacht werd opgelost door brief en gesprekken.*

[REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over geluidsoverlast en het gebruik van gemeenschappelijk water en elektriciteit.

*Klacht werd opgelost door brieven en gesprekken.*

[REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over geluidsoverlast van zijn bovenburen.

*Klacht werd opgelost door brief en huisbezoek.*

[REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over geluidsoverlast van de dochter van mevr. De Maerschalk.

*Klacht werd opgelost door gesprek op bureel.*

[REDACTED]

Klacht gaat over *onderhoud tuin*. Meneer klaagt over het vele onkruid in de tuin van dhr. Vandenhende.

*Klacht werd nog niet opgelost.*

[REDACTED]  
Klacht gaat erover dat iemand het kraantje van de gemeenschappelijke berging openzet.  
*Klacht werd opgelost door brief naar alle bewoners van blok 4.*

[REDACTED]  
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over de agressieve hond van de buur.  
*Klacht werd opgelost door een huisbezoek [REDACTED].*

[REDACTED]  
Klacht gaat over *de administratie bij Eigen Haard*. Een vertrokken huurder die niet tevreden is over de afrekening van zijn huurwaarborg.  
*Klacht werd opgelost door mailverkeer [REDACTED] omtrent de stappen die wij zetten in verband met de afrekening van zijn huurwaarborg.*

[REDACTED]  
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over geluidsoverlast van haar buurvrouw.  
*Klacht werd opgelost door huisbezoek [REDACTED].*

[REDACTED]  
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over nachtlawaai van bij haar bureu.  
*Klacht werd opgelost doordat mevr. [REDACTED] haar klacht liet vallen.*

[REDACTED]  
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over geluidsoverlast van zijn bureu.  
*Klacht werd opgelost door een huisbezoek bij de veroorzaker van de klachten.*

[REDACTED]  
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over geluidsoverlast van de kinderen van haar bureu.  
*Klacht werd opgelost door bezoek op bureel van [REDACTED]*

[REDACTED]  
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over geluidsoverlast en het agressieve gedrag van mevrouw.  
*Klacht werd opgelost door een bemiddelingsgesprek [REDACTED], een medewerker van het OCMW en Eigen Haard.*

[REDACTED]  
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over geluidsoverlast van zijn buurvrouw.  
*Klacht werd opgelost door gesprek tussen bureu op eigen initiatief.*

[REDACTED]  
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over het abnormaal rijgedrag en verbale agressie [REDACTED].  
*Klacht werd opgelost door telefoongesprekken met de veroorzaker.*

[REDACTED]  
Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt dat haar buurvrouw haar regelmatig komt lastigvallen omdat ze voor overlast zou zorgen.  
*Klacht werd nog niet opgelost.*

[REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Ze klagen over het gedrag van de buurvrouw. Ze zou hen stalken omdat ze voor geluidsoverlast zouden zorgen.

*Klacht werd nog niet opgelost.*

[REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Mevrouw klaagt over geluidsoverlast van de burens.

*Klacht werd nog niet opgelost.*

[REDACTED]

Klacht gaat over *leefbaarheid*. Meneer klaagt over de blaffende hond van de burens.

*Klacht werd nog niet opgelost.*

#### **Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

*We proberen in de toekomst de mensen vlugger samen te brengen. Dit is vooral nuttig bij geluidsoverlast, burenruzies,..*

*Als de burens al klachten hebben over elkaar, moet er onmiddellijk gepoogd worden om een bemiddelingsgesprek te organiseren met beide of meerdere burens. Afhankelijk van de situatie kan het ook relevant zijn om de wijkagent of andere partijen hierbij te betrekken.*

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Geelse Huisvesting

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: An Lambrechts -  
an.lambrechts@geelsehuisvesting.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	7
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

We hebben in 2018 7 klachten ontvangen.

<b>FINANCIËEL</b> Huur / huurlasten Marktwaarden  /	<b>TECHNISCHE KLACHT</b> Communicatie rond de melding Opbouw van de woning Herstellingen  <ul style="list-style-type: none"><li>• Niet akkoord dat er gras gezaaid wordt i.p.v. kiezels leggen</li><li>• Stofschade na bezettingswerken</li><li>• Problemen met warm water</li><li>• Problemen met elektriciteit</li><li>• Diverse technische meldingen</li></ul>	<b>VERHURING</b> Te klein wonen  <ul style="list-style-type: none"><li>• Huurder is van mening dat zijn gezin te klein woont</li></ul>
---	--	---

Geelse Huisvesting heeft voor alle problemen de nodige acties ondernomen en de klachten opgelost.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

De samenwerking met de onderhoudsfirma voor de verwarmingsketels werd opgezegd mede naar aanleiding van de herhaaldelijke klachten van huurders. Er werd een andere firma aangesteld.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: SHM GOED WONEN.RUPELSTREEK  
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: VAN DEN HEUVEL WALTER  
[walter@gwrupel.be](mailto:walter@gwrupel.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	6
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	6
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Drie klachten hadden te maken met herstellingen. Eén klacht bleek ongegrond en de andere twee klachten betroffen uitgevoerde werken door externe aannemers die niet correct bleken te zijn. Deze mankementen werden rechtgezet zodat de klacht opgelost werd.

Eén klacht ging over de aangerekende factuur bij verlaten van het pand. Na samenzitten met betrokken huurder en overlopen van de verschillende kosten werd een akkoord bereikt over de nog te betalen kosten.

Eén klacht ging over beschadiging van een haag van een aanpalende eigenaar tijdens omgevingswerken. Deze beschadiging wordt rechtgezet door de aannemer.

Eén klacht betrof de slechte werking van een lift. De lift werd toen hersteld.

Eén klacht ging over de aanrekening van een bedrag voor het verhuizen met de lift. Na onderzoek werd beslist dit bedrag niet aan te rekenen wegens onzekerheid over het juiste verloop van de gebeurtenissen.

Tenslotte was er nog een (ongegronde) klacht over een huurder die in een appartement (met drie slaapkamers) woont bij onze maatschappij en die een huis (met drie slaapkamers) wil toegewezen worden.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Geen

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Geen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: HABITARE+

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Dhr. Guido Lenaert

[guido.lenaert@habitareplus.be](mailto:guido.lenaert@habitareplus.be) of [info@habitareplus.be](mailto:info@habitareplus.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	4
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	2
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	



Andere:	
---------	--

## **2. Klachtenbeeld 2018**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

- 1) Onontvankelijk - Huurder klaagt opnieuw over de aangerekende onderhoudskosten, na het afboeken van een terugbetaling met deze openstaande factuur. Deze kosten zijn wel degelijk ten laste van de huurder. De werken werden uitgevoerd na vaststellingen van onze aannemer.
- 2) Deels gegrond - Een mutatie werd geweigerd ten gevolge van bestaande leefbaarheidsproblemen op het huidig adres en meerdere technische opmerkingen na een plaatsbezoek aan de huidige woning. De huurder werd bijkomend geïnformeerd over deze motivatie tot weigering.
- 3) Ongegrond - Kandidaat aanvaardt de schrapping uit het kandidaten-register niet. De procedure werd correct gevolgd.
- 4) Gegrond - Kandidaat werd geschrapt bij actualisatie. Kandidaat beweert geen actualisatiebrieven ontvangen te hebben. Wij kunnen de brieven voorleggen die verstuurd werden, echter gezien deze niet aangetekend werden verzonden, hebben wij geen zekerheid over de ontvangst.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Gezien het aantal klachten tegenover onze SHM eerder beperkt zijn, was er niet meteen nood om de procedure of de werking aan te passen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Hacosi  
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:  
Leen Alloing, leen.alloing@hacosi.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	15
Aantal ontvankelijke klachten:	15

Aantal (deels) gegronde klachten:	11
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	11
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld 2018

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

**Klacht 1:** gebrekkig onderhoud van de verhardingen binnen de gemeenschappelijke tuin en het uitblijven van de nodige snoeiwerken van een boom binnen deze tuin – gegrond

Bij nazicht van de kastanjeboom bleek duidelijk dat snoeiwerken aangewezen waren, deze werden dan ook uitgevoerd door een externe aannemer in opdracht van Hacosi.

Voorheen werd het onderhoud van het paadje in de gemeenschappelijke tuin (eigendom van Hacosi) uitgevoerd door Stad Hasselt. Op heden voert Stad Hasselt deze werken niet meer uit.

De onderhoudswerken inzake onkruidbestrijding werden uitgevoerd en standaard opgenomen in het jaarlijks onderhoud door de externe aannemer.

**Klacht 2:** niet-constructieve houding van medewerker om tot een oplossing te komen m.b.t. toegankelijkheid van het appartement n.a.v. de gewijzigde mobiliteitstoestand van de huurder - gegrond

Huurder woont in een seniorenappartement en gebruikt sinds kort een rollator, hierdoor heeft ze problemen om alleen de woonst te verlaten door de dubbele voordeur.

Aan telefoon was er geen oor naar voorstel van huurder om als mogelijke oplossing een haakje aan muur te bevestigen waardoor huurder tijd heeft om zich met rollator naar buiten te begeven en nadien de deur weer te sluiten.

Hacosi draagt klantvriendelijkheid/gerichtheid hoog in het vaandel en betreurt de stugge houding van onze medewerker tijdens het telefoongesprek.

Er werd een ketting aangebracht aan de muur waarachter de deurklink kan gehangen worden, zodat de huurder terug in de gelegenheid is om zonder hulp van derden zich naar buiten te begeven.

**Klacht 3:** niet-neutrale houding van medewerker Hacosi in burengeschil, alsook het niet uitvoeren van een geformuleerde technische opmerking aangaande het appartement dat de huurder huurt – deels gegrond

Huurder geeft aan dat medewerker van Hacosi in burengeschil steeds partij trekt voor de andere huurder in het geschil.

Naar aanleiding van de klacht legde de klachtenbehandelaar een huisbezoek af bij de huurder. Tijdens het huisbezoek lichtte de klachtenbehandelaar de rol van Hacosi toe bij problemen tussen burens, hierdoor heeft de huurder een beter zicht op de inspanningen die Hacosi leverde in het dossier. Hacosi organiseerde enkele sessies van burenbemiddeling. De huurder gaf tijdens het klachtenonderzoek aan dat hij burenbemiddeling niet meer opportuun acht en begrip heeft voor de inspanningen die Hacosi leverde in het burengeschil.

De herstellingswerken na het vochtprobleem in de living moest nog door de aannemer hersteld worden.

**Klacht 4:** aanhoudende vocht- en schimmelproblemen en het niet uitvoeren van technische herstellingen/acties om dit probleem op te lossen – ongegrond

Hacosi voerde in het verleden reeds controles uit inzake het vocht- en schimmelprobleem in de woning. Bij meerdere van deze controles werd er vastgesteld dat de huurder de woonst onvoldoende verwarmt, onvoldoende ventileert, er condens is op de ramen, de huurder overal in de woonst was te drogen hangt en tochtvonden voor de deur plaatst.

De huurder is verantwoordelijk om de woonst te onderhouden als een goede huisvader, hieronder wordt ook verstaan het voldoende verluchten van de woonst om vocht- en schimmelproblemen te vermijden. Tijdens eerdere huisbezoeken gaf onze medewerker informatie omtrent het correct verluchten en verwarmen van de woning.

**Klacht 5:** het niet-uitvoeren van de nodige herstellingswerken langs het dakraam in de collectieve traphal van het appartementsgebouw – gegrond.

Voor een lek op de bovenverdieping in de trappenhal is een aannemer langs geweest om herstellingen uit te voeren. Tijdens de laatste interventie werd er langs het dakraam een gat gemaakt om beter zicht te hebben op en het kunnen herstellen van het lek.

Naar aanleiding van de klacht legde de klachtenbehandelaar een plaatsbezoek af in de desbetreffende trappenhal. Hier werd vastgesteld dat herstellingswerken nodig zijn aan het dakraam in de collectieve traphal.

Er werd opdracht gegeven aan een externe aannemer voor het uitvoeren van de herstellingen aan het dakraam.

**Klacht 6:** huurder is niet akkoord met eindbeoordeling Hacosi inzake het onderhoud van de woning – ongegrond

Bij controles onderhoud door Hacosi wordt een beoordeling opgesteld, die o.a. gebruikt wordt bij het verder opvolgen van het onderhoudsdossier.

De beoordeling in het dossier van deze huurder was dat de woning slecht onderhouden is, terwijl de huurder aangeeft dat tijdens het controlebezoek slechts enkele kleine opmerkingen werden geformuleerd.

Naar aanleiding van de klacht van de huurder legde de klachtenbehandelaar een onaangekondigd huisbezoek af bij de huurder, nadat de huurder niet aanwezig was bij een eerder aangekondigd huisbezoek door de sociale dienst.

Tijdens het huisbezoek werd vastgesteld dat er nog veel rommel was opgestapeld op de binnenkoer en ook het onderhoud van de woning niet optimaal was.

Er werd met de huurder afgesproken dat ze in de toekomst onze sociaal werkster toegang zal verlenen tot de woonst, waarbij ze tegen het volgende huisbezoek extra aandacht zou besteden aan het onderhoud van bepaalde delen van de woonst.

Tijdens het huisbezoek legde de klachtenbehandelaar ook de rol uit van de sociale dienst.

**Klacht 7:** werken die nog dienen uitgevoerd te worden in de woonst waardoor het niet mogelijk was om bij aanvang huurovereenkomst het appartement te bewonen – gegrond

Door onvoorziene omstandigheden waren niet alle werken afgerond op aanvangsdatum van het huurcontract waardoor inhuis niet mogelijk was. Aangezien de huurder pas na enkele dagen over warm water beschikte werd hier een compensatie voorzien in de huur.

**Klacht 8:** niet uitgevoerde tuinwerken bij inhuis in woning – deels gegrond

Naar aanleiding van de klacht omtrent de niet uitgevoerde tuinwerken bij inhuis legde de klachtenbehandelaar een huisbezoek af bij de huurder.

De tuinwerken waren nog bezig op het ogenblik dat de sleutels van de woning overhandigd werden. Dit was enkele dagen voor aanvangsdatum huurcontract. De verharding die de vorige huurder had aangebracht zonder toestemming werd verwijderd en er werd terug gras ingezaaid, deze werken waren tijdig afgerond

Tijdens het huisbezoek van de klachtenbehandelaar meldde de huurder een aantal technische mankementen aan de woonst oa.:

- lekkende dakgoot vooraan en achteraan de woning
- radiatoren boven die niet voldoende warm worden, alsook een probleem met thermostaat (springt pas aan bij 30°)
- raam van badkamer dat niet meer sluit wegens ontbreken van slot
- ontbreken van een handvat aan de achterdeur
- syfonput voor het huis dewelke niet voldoende is afgesloten en geuroverlast veroorzaakt
- oude lichtknoppen/schakelaars en stopcontacten, elektriciteit die uitvalt bij opzetten van meerdere apparaten
- loshangende plinten in de living
- toestand deuren benedenverdieping van bij aanvang van de huurovereenkomst

Cofely is ondertussen langsgeweest voor het nazicht van de thermostaat en de radiatoren boven dewelke niet voldoende warm werden. De techniker ontluchtte alle radiatoren waardoor de radiatoren nu voldoende warmte geven.

Er werd opdracht gegeven aan een externe dakwerker om de nodige herstellingen aan de dakgoten uit te voeren.

Voor de herstelling van het raam in de badkamer, de loshangende plinten in living, plaatsen van handvat op deur naar tuin, nazicht van syfonput werd een afspraak ingepland met onze techniekers.

De externe electricien, Datelec nam telefonisch contact met hen op voor het maken van een afspraak voor nazicht van de electriciteitskast en het vervangen van de lichtknoppen/schakelaars en stopcontacten.

Volgende items werden vervangen in de woonst:

- binnendeuren beneden (toilet, kelder, gang naar living, living naar keuken)
- radiator in keuken

De huurder stelde tijdens het huisbezoek ook vragen omtrent de woningen die Hacosi openbaar verkoopt en de mogelijkheid tot lenen. Deze informatie werd meegedeeld en een folder met informatie over de Vlaamse Woonlening werd nagestuurd.

**Klacht 9:** te lange behandelingstermijn en niet uitvoering van door huurder geformuleerde technische opmerkingen aangaande de woning – gegrond

Naar aanleiding van de klacht legde de klachtenbehandelaar een huisbezoek af bij de huurder.

Het plaatsen van de omheining en het herstellen van het garagedak was op dat ogenblik reeds uitgevoerd door een externe aannemer in opdracht van Hacosi.

Het terras aan de woning werd oorspronkelijk geïnstalleerd door de vorige huurder en is geen standaardconstructie. Bij controle werd vastgesteld dat de huidige toestand van het terras niet in orde is. Hacosi zorgt voor herstel van terras in oorspronkelijke staat.

In de vloerplaat zijn door vorige huurder tegels geplaatst, hierdoor is er werking op de rondliggende tegels waardoor de deur moeilijker opent en sluit. De tegels worden verwijderd uit de vloerplaat en omliggende tegels worden nagekeken.

**Klacht 10:** niet goed poetsen door kuisfirma – deels gegrond

Naar aanleiding van de klacht legde de klachtenbehandelaar meerdere plaatsbezoeken af ter controle van het poetsen.

De interne verantwoordelijke van de gemeenschappelijke delen deed een eerste controle van de poetswerken. Hier werd vastgesteld dat de liftkooi niet voldoende gepoetst was, er waren nog vingerafdrukken aanwezig op de liftdeur. Deze bemerkingen werden overgemaakt aan de poetsfirma met de vraag hiervoor extra aandacht te hebben tijdens de poetsbeurten.

Nadien werd in aanwezigheid van de verantwoordelijke van de poetsfirma door de klachtenbehandelaar een plaatsbezoek uitgevoerd, alsook nadien nog een eigen controle, telkens op de dag van het poetsen.

Hierbij werd steeds vastgesteld dat de poetswerken naar behoren werden uitgevoerd.

**Klacht 11:** niet of niet goed uitvoeren van aangevraagde herstellingen binnen het appartement en appartementsblok – ongegrond

Er wordt volgens de huurder door de postbode al eens post verkeerd ingestoken omwille van de volgens de melder foutieve busnummers. De huis- en busnummers zijn correct aangebracht, dit zijn de officiële busnummers zoals toegewezen door Stad Hasselt.

Het feit dat de voordeur blijft hangen en hierdoor storing is op de bellen komt door het verkeerd gebruik van de voordeur. Er is speciaal voor geopteerd in deze appartementsblok om automatische deuren te voorzien (specifieke mindervalideappartementen in project), echter worden deze door sommige huurders verkeerd gebruikt waardoor deze ontregeld raakt. We hebben nogmaals alle bewoners aangeschreven met de vraag de deur niet open te spannen, niet onnodig te trekken of duwen, aangezien de deur zich vanzelf terug sluit. Wij hopen dat alle bewoners deze raad goed opvolgen zodat dit probleem zich in de toekomst niet meer voordoet.

Inzake de lift heeft de firma geen onregelmatigheden kunnen vaststellen. Indien de lift in de toekomst niet werkt kan de huurder tijdens de kantooruren contact opnemen met Hacosi. Buiten de kantooruren raden wij hem aan de liftfirma te verwittigen.

Voor de garagepoort werd de firma gevraagd een extra controle te doen van het besturingssysteem. Bij een vorige controle hebben ze vastgesteld dat bewoners de poort ontgrendelen en dus loskoppelen van de motor. In dezelfde brief als hierboven vermeld, werd ook nogmaals de medewerking gevraagd aan alle bewoners om de garagepoort enkel te bedienen met de sleutel of drukknop in de garage.

De afdeling Woonprojecten neemt contact op met huurder om een oplossing te zoeken voor de tegels die stuk zijn in het appartement.

**Klacht 12:** plafondwerken die bij start huurovereenkomst nog dienden te worden uitgevoerd – gegrond

Werken aan plafond in slaapkamer dienden nog door aannemer te worden uitgevoerd. Na aandringen werd tijdens het klachtenonderzoek de herstelling uitgevoerd door de aannemer.

**Klacht 13:** plafondwerken die bij start huurovereenkomst nog dienden te worden uitgevoerd – gegrond

Werken aan plafond dienden nog door aannemer te worden uitgevoerd. Na aandringen werd tijdens het klachtenonderzoek de herstelling uitgevoerd door de aannemer.

**Klacht 14:** gevraagde herstellingen aan slaapkamermuur werden niet uitgevoerd – gegrond

Werken aan muur in slaapkamer dienden nog door aannemer te worden uitgevoerd. De herstelling werd tijdens het klachtenonderzoek uitgevoerd door de aannemer.

**Klacht 15:** huurder gaat niet akkoord met toewijzing van een vrijgekomen garage – ongegrond

Het verloop van de toewijzing van de vrijgekomen garage werd nagekeken. Deze verliep op de juiste manier.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

In het najaar van 2018 werd er een vervolg gebreid aan het traject klantentevredenheid met een vervolgopleiding waarbij de medewerkers zelf op voorhand dienden aan te geven waartegen ze nog aanlopen in hun contacten met klanten. Tijdens deze vervolgopleiding werd dan ook specifiek aan deze punten gewerkt, oa. met een trainingsacteur. Tijdens de opleiding worden er aandachtspunten meegegeven waarop men moet letten om een situatie niet te laten escaleren en ten allen tijde klantgerichtheid/klantvriendelijkheid te laten primeren.

In onze klantencontacten staan ook de 10 belangrijkste aandachtspunten centraal dewelke zijn opgenomen in onze fiche 'Bij Hacosi komen de klanten altijd van rechts'.

De medewerkres van Hacosi volgden een opleiding time-management, waarbij de medewerkers oa. tools kregen aangereikt om hun mails/ toebedeelde taken gestructureerd uit te voeren. Een goed time-management is belangrijk om er mee voor te zorgen dat de klanten tijdig een antwoord op hun vragen ontvangen.

In 2019 wordt er een vervolgopleiding georganiseerd inzake time-management waarbij het toebedelen en afwerken van taken binnen Office 365 verder wordt uitgewerkt binnen alle afdelingen van Hacosi.

Voor herstellingen aan vrijgekomen panden alvorens terug te verhuren is een aanbesteding uitgeschreven waarbij het de bedoeling is om grondige renovaties aan één en dezelfde aannemer te kunnen uitbesteden. Dit om meer grip te hebben op het tijdig klaar zijn van de woningen in tegenstelling tot aparte bestellingen van verschillende onderdelen van de woonst (sanitair, vloeren, keukens, ...) op dit ogenblik.



Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: CVBA Helpt Elkander

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: ann.goerlandt@helpt-elkander.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Er werden in 2018 in totaal 6 klachten ontvangen. Dit loopt ongeveer gelijk met het aantal klachten in 2017. De klachten waren ook dit jaar allemaal van technische aard.

Voor de dienst verhuur waren er geen klachten.

3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?  
Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Het geringe aantal klachten zorgt er voor dat er niet onmiddellijk conclusies kunnen getrokken worden. Wel valt te vermelden dat Helpt Elkander in 2018 een samenwerking met Samenlevingsopbouw voor een periode van 6 maand is aangegaan, teneinde een extern advies te bekomen over op welke wijze er verder aan participatie kan worden gewerkt.



Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: CVBA HULP IN WONINGNOOD  
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:  
Karolien Sercu  
[info@hiwberlare.be](mailto:info@hiwberlare.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	9
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	8
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	7
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

De gemiddelde doorlooptijd van de klachten is 18,4 dagen. Dit is de periode waarop de klacht werd afgehandeld.

Onderverdeling klachten:

- Leefbaarheid: 3
- Sociaal: 3
- Sluikstorten: 2

Zoals de vorige jaren bevinden de klachten zich voornamelijk in de categorie leefbaarheid en sociaal. Ze hebben voornamelijk te maken met ongepast gedrag, onverdraagzaamheid tussen de huurders en sociale fraude.

Er werden geen klachten op technisch vlak geregistreerd.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

- **Leefbaarheid:**  
Er wordt een individueel bezoek gebracht aan klager(s) en veroorzakers(s) waarin gepoogd wordt om te bemiddelen.  
In geval een individueel gesprek niet mogelijk is, wordt een gesprek georganiseerd tussen de klager(s) en de veroorzaker(s). Meestal worden hierin concrete afspraken gemaakt.  
In een volgende instantie worden betrokkenen doorgestuurd naar het Vredegerecht
- **Sociale fraude:**  
Na vaststelling door politie wordt overgegaan tot:
  - opzeg huurcontract in geval van vaststelling niet bewoning;
  - regularisatie dossier en terugvordering onterecht genoten sociale korting.
- **Sluikstorten:**  
Veroorzaker wordt aangemaand alles te verwijderen binnen vooropgestelde periode. De situatie wordt strikt opgevolgd via controle ter plaatse.

De klachtenbehandeling, procedure en klachtenformulier zijn vermeld op de website.

Er is een vlotte bereikbaarheid van de klager naar CVBA Hulp in Woningnood toe.

- 7 van de 9 klachten ontvingen we rechtstreeks van de burger via brief, mail of bezoek aan het kantoor.
- 2 klachten ontvingen we via georganiseerd middenveld (wijkagent).

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Via de aanwerving van een nieuw personeelslid in maatschappelijk werk kunnen de klachten meer van nabij en korter opgevolgd worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Woonmaatschappij !Mpuls

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Sonny Ghesquière - [info@wm-impuls.be](mailto:info@wm-impuls.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

De klacht ging over technische problemen (vocht) in de woning.

Er kon geen akkoord gemaakt worden tussen de huurder, de woonmaatschappij en de aannemer.

Begin 2019 kon wel een akkoord bereikt worden.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

We proberen vooraf te anticiperen op klachten. We doen dit via huisbezoeken. Deze worden gedaan door de mensen van onze Sociale Dienst en onze Technische Dienst.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

**Naam van uw maatschappij: Kantonnale Bouwmaatschappij van Beringen voor Huisvesting**

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Hatice Eren  
haticeeren@kbmbe.be**

**1. Cijfergegevens**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten</b>	10
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	7

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	3
--	---

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	3
---	---

## **2. Klachtenbeeld 2018**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

De KBM ontving in totaal 10 klachten waarvan 7 ontvankelijk.

De klachten zijn behandeld binnen de gestelde termijn.

4 ongegronde klachten

3 gegronde klachten, opgelost

3 onontvankelijke klachten

Van de 4 ongegronde klachten gingen er 2 over de weigering van een aanbod bij toewijzing van een sociale huurwoning. De aangehaalde redenen werden ongegrond verklaard. Eén ongegronde klacht had te maken met de langdurige wachttijd voor een sociale huurwoning. Er werden geen onregelmatigheden in het dossier vastgesteld. Eén ongegronde klacht had te maken met de val van de moeder van een huurster over een drempel in de woning. Hier werd geen abnormaliteiten vastgesteld en werd de klacht ook door de verzekeringsmaatschappij afgewezen.

Wat de 3 gegronde klachten betreft die ondertussen opgelost werken: 1 terechte klacht ging over de langdurige wachttijd voor een herstelling, 1 terechte klacht ging over renovatiewerken die langer duurden dan gepland. De aannemer die deze werken uitvoerde werd in gebreke gesteld. Eén gegronde klacht had betrekking op het feit dat een kandidaat-huurster haar brieven m.b.t. de actualisatie niet ontvangen zou hebben (gewone zending). Hierdoor werd ze geschrapt uit het inschrijvingsregister der kandidaat-huurders. De toezichthouder besliste om het ingediende verhaal gegrond te verklaren waarbij de KBM besliste om de nodige documenten van de actualisatie opnieuw te bezorgen aan de kandidaat-huurder.

De 3 onontvankelijke klachten hadden ook te maken met de schrapping als kandidaat-huurder en werden ontvankelijk verklaard omdat het verhaal veel te laat was ingediend. Elk verhaal moet binnen 30 dagen na de melding van de betwiste beslissing ingediend worden.



### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Geen specifieke realisaties.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Huidige werkwijze verder zetten en optimaliseren.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Kempisch Tehuis

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Wouter Van Mierloo

Wouter.vanmierloo@cvkt.Be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2018

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

In 2018 zijn er geen officiële klachten ontvangen. Dit betekent voornamelijk dat huurders, kandidaat-huurders en anderen rechtstreeks bij de diensten een voldoende antwoord hebben ontvangen, zonder hiervoor naar de klachtenbehandelaar te stappen.

Toch heeft de klachtenbehandelaar een aantal mensen ontvangen. Na het geven van de nodige informatie of doorverwijzing, wensten zij echter geen officiële klacht in te dienen en de normale weg binnen de organisatie te volgen. Dit ging uitsluitend over technische vragen die door onze technische dienst werden opgevangen.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Nihil

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Nihil

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: **Kleine Landeigendom cvba**  
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: **Dupont Francis**  
**francis.dupont@kleinelandeigendom.be**

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	8
Aantal ontvankelijke klachten:	8

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

De klachten handelen over bouwkundige gebreken en uitvoeringsfouten.

Het zijn traditionele klachten die elk jaar terugkomen. Dit soort technische klachten zijn niet te vermijden en inherent aan nieuwbouw en woningbouw in het algemeen.

De klachten, die gegrond bleken te zijn, zijn hersteld.

Als er problemen zijn qua de termijn van oplossing ligt dit dikwijls bij de aannemer die niet onmiddellijk reageert en de herstellingswerken dient te plannen binnen zijn bedrijf. Wanneer die op zijn beurt de herstelling aan zijn onderaannemers of leveranciers overlaat, kan de behandeling wel eens langer duren. Ook de weersomstandigheden en de verlofperiodes kunnen de behandelingstermijn verlengen.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Wij hanteren vanaf de sleuteloverhandiging de procedure 'herstelling kleine gebreken'. Deze procedure behandelt de wijze waarop de opmerkingen van de kopers, inzake de kleine gebreken aan hun nieuwe woning als gevolg van de ontvangst van de sleutels, dient aangepakt te worden.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

De gemelde technische klachten vinden hun oorzaak in onopzettelijke menselijke uitvoeringsfouten van de (onder)aannemers en in materiaalgebreken.

Wij melden technische klachten zo snel als mogelijk bij de betrokken aannemers. Verbeteringen op dit vlak zijn er niet nodig.

Zowel de oorzaak als de externe behandeling van dit soort klachten kunnen moeilijk door ons beïnvloed worden.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Kleine Landeigendom Zuiderkempem cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Christel De Busser - info@kle.woonnet.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
Aantal niet gegronde klachten:	1

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

- Een kandidaat-koper werd geschrapt omdat hij niet reageerde op de briefwisseling. Kandidaat-koper blijkt onder bewindvoering te staan. De bewindvoerder vroeg om de schrapping teniet te doen. Afdeling Toezicht werd gecontacteerd en de vertegenwoordiger van de desbetreffende gemeente. De schrapping werd teniet gedaan.
- Ventilatie werd in vraag gesteld door enkele kopers van sociale koopwoningen. Aannemer en architect zijn ter plaatse geweest en er was geen spoor van schimmelvorming terug te vinden.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Landwaarts cvba

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Joyce Bosschaert / info@landwaarts.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	11
Aantal ontvankelijke klachten:	11

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	11
------------------------------------	----



## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

In totaal zijn er 11 klachten binnengekomen. Deze bleken allemaal om uiteenlopende redenen ongegrond te zijn.

De ongegronde klachten handelden over:

- Landwaarts plant boom in tuin van reeds aangekochte sociale koopwoning
- Gebreken sociale koopwoning
- Herstellingswerken sociale koopwoning
- Te lange wachttijd terugbetaling aktekosten
- Verlies van inschrijvingsgeld
- Niet-solvabel genoeg om sociale lening aan te vragen
- Terugstorten van betaalde waarborg en dossierkost
- Onkruid op verkaveling
- Gebarsten dakpannen sociale koopwoning aangekocht in 2006

De gegronde klachten handelden over:

-

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: MAASLANDSHUIS CVBA SO

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Elsy Beckers: elsy.beckers@maaslandshuis.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	7
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	6
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2018

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

- 1) In eerste instantie kwam de klacht via de huurder maar hij kon zich niet vinden in het antwoord waarna hij zich tot “Toezicht” richtte. De dienst “Toezicht” heeft vervolgens contact met ons opgenomen omtrent zijn toegewezen woongelegenheid en gebreken aan het appartement volgens de huurder.
- 2) Hoge afrekening waterverbruik door probleem pomp van de regenwaterput. Alle partijen hebben toegevingen gedaan waardoor het voor elk in orde is.
- 3) Via poetsvrouw van huurder klacht over bovenbuurvrouw. Meegedeeld dat wij omtrent de GDPR regeling geen info aan de poetsvrouw mogen medelen. In dit geval kon men niet kijken of een oplossing mogelijk was omdat we erna niets meer hebben vernomen.
- 4) Huurders van een blok klagen over een andere huurder alsook over de externe poetsfirma. Wij hebben de betrokken huurder aangesproken als ook de poetsfirma.
- 5) Huurder heeft via de ombudsdienst een klacht neergelegd omdat hij een appartement zou hebben toegewezen waarvoor hij niet op de lijst stond. Echter heeft hij zijn keuze op een gegeven moment wel uitgebreid tot die bepaalde wijk.
- 6) Poetsvrouwen van externe poetsfirma zijn uitgescholden door een huurder. Wij hebben de huurder hierover aangesproken.
- 7) Klacht van eigenaar over externe groendienst: bladeren die in de tuin van eigenaar zouden zijn terecht gekomen. Eigenaar roept op de mannen en deze zouden haar uitgescholden hebben. Wij hebben de externe firma gecontacteerd die vervolgens de werkmannen heeft aangesproken hierover. Er is woordenwisseling geweest, maar zeker geen scheldwoorden gebruikt.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Voornamelijk bemiddeld gewerkt om te komen tot een oplossing die voor alle partijen aanvaardbaar is.

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Aangegeven dat men best rechtstreeks contact met onze dienst dient op te nemen wanneer er klachten/discussies zijn met externe firma's.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Maatschappij voor de Huisvesting van het kanton Heist o/d Berg

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Stijn Wyns – sw@hkh.vlaanderen

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

## **2. Klachtenbeeld 2018**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

- 1) Een huurder is niet tevreden over de nieuwe huurprijsberekening.  
Zij vonden de huurprijs niet in verhouding met hun gezinsinkomen.  
De partner had 3 jaar geleden een belastbaar inkomen, maar huidig kreeg hij een inkomensvervangende tegemoetkoming.  
Bij de nieuwe huurprijsberekening bezorgden we een begeleidende brief met informatie o.a. wanneer de huurprijs kan aangepast worden.  
We hebben het gezin persoonlijk geïnformeerd hoe zij hun huidig inkomen moeten bewijzen voor een herberekening van de huur.  
Na het bezorgen van hun huidig inkomen, hebben we de huurprijs kunnen aanpassen aan hun huidig gezinsinkomen.  
Zij zijn nu op de hoogte dat zij de komende 3 jaar telkens hun huidig inkomen moeten bewijzen.
  
- 2) Een koper is niet tevreden met de ondergrondse staanplaats die bij het koopappartement hoort.  
Wij hebben deze koper op voorhand goed geïnformeerd en heeft het appartement en de staanplaats in de ondergrondse garage uitgebreid mogen bezichtigen.  
Nu vraagt de koper een 'schadevergoeding'.  
Onze Raad van Bestuur vindt dat ze hier niet op in kan gaan omdat de koper op voorhand goed is geïnformeerd.  
We hebben ook een andere staanplaats voorgesteld, maar hierop wenste de koper niet in te gaan.  
Deze klacht is nog steeds lopende omdat dit een juridisch vervolg heeft gekregen.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

- 1) Bij de nieuwe huurprijsberekening bezorgen we steeds een begeleidende brief met o.a. informatie over de mogelijkheid om de huurprijs te laten herberekenen op basis van het huidig inkomen.  
In onze nieuwsbrief van januari besteden we ook aandacht wanneer de huurprijs kan aangepast worden. Zo worden onze huurders langs deze weg ook geïnformeerd.
  
- 2) /

Vragenlijst voor het verslag 2018  
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Naam van uw sociale huisvestingsmaatschappij: cvba MIJN HUIS

Totaal aantal klachten:		16
Aantal dagen tussen de ontvangstdatum van de klacht en de verzenddatum van uw antwoord	0-45 dagen:	16
	meer dan 45 dagen:	0
	gemiddelde:	0.00

Aantal onontvankelijke klachten:		0
Aantal onontvankelijke klachten volgens reden van onontvankelijkheid	Al eerder klacht ingediend:	0
	Meer dan een jaar voor indiening:	0
	Nog niet alle beroepsprocedures aangewend:	0
	Jurisdictioneel beroep aanhangig:	0
	Kennelijk ongegrond:	0
	Geen belang:	0
	Anoniem:	0
	Beleid en regelgeving:	0

Aantal ontvankelijke klachten:		16
Aantal ontvankelijke klachten volgens mate van gegrondheid	gegrond:	11
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	5
Aantal gegronde en deels gegronde klachten volgens mate van oplossing	opgelost:	9
	deels opgelost:	2
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	5
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	6

Vragenlijst voor het verslag 2018  
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten volgens de drager	brief:	13
	mail:	2
	telefoon:	1
	fax:	0
	bezoek:	0

---

Aantal klachten volgens het kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen	rechtstreeks van burger:	12
	via kabinet:	0
	via Vlaamse ombudsdienst	0
	via georganiseerd middenveld:	0
	andere kanalen:	4

---



Vragenlijst voor het verslag 2018  
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Klachten ingedeeld in inhoudelijke categorieën

ANDERE

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	1
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	1
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	1
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	1
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	0

DOMICILIEFRAUDE

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	2
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	0
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	0
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	2

LEEFBAARHEID

Vragenlijst voor het verslag 2018  
over de interne klachtbehandeling binnen uw SHM

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	5
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	4
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	4
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	3

ONDERHOUD

Aantal klachten van deze categorie volgens mate van gegrondheid	gegrond:	3
	deels gegrond:	0
	ongegrond:	0
Aantal gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens mate van oplossing	opgelost:	2
	deels opgelost:	1
	onopgelost:	0

Verdeling van de gegronde en deels gegronde klachten van deze categorie volgens de ombudsnorm:

Ombudsnorm	Aantal
Niet-correcte beslissing:	2
Te lange behandeltermijn:	0
Ontoereikende informatieverstrekking:	0
Onvoldoende bereikbaarheid:	0
Onheuse bejegening:	0
Andere:	1

**Vragenlijst klachtenmanagement 2018**

**Naam van uw maatschappij:**

Nieuw Dak CVBA

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:**

Sophie Colson – [sophie.colson@nieuwdak.be](mailto:sophie.colson@nieuwdak.be)

**1. Cijfergegevens**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten</b>	36
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	36

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	13
--	----

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	36
---	----

## **2. Klachtenbeeld 2018**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

De klachten in 2018 zijn voornamelijk van technische en/of communicatieve aard. 3 klachten gingen over het werk van een externe aannemer, waarbij Nieuw Dak de aannemers in kwestie heeft aangemaand om zijn actie/werk te verbeteren.

Door meer persoonlijke interactie met de persoon met een klacht, konden we vaak de oorzaak van de klacht goed achterhalen en bespreekbaar maken. Zo kwamen we vaak tot een gesprek waarbij de huurder zich gehoord voelde. Ondanks een positief of negatief antwoord op de klacht, slaagden we er zo toch in om met een goed gevoel af te sluiten en gelijkaardige situaties in de toekomst te vermijden.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

### **Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

#### **Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Dankzij de gevolgde opleiding in november 2017 over 'Klachtencommunicatie', konden we vanaf dan en gedurende 2018 onze klachten nog beter analyseren en met de nodige zorg en aandacht een antwoord geven zodat de goede relatie met onze klant gegarandeerd blijft.

Wanneer de klacht binnenkomt, laten we meteen weten dat we dit gaan onderzoeken en zo snel mogelijk een antwoord geven. Op basis van het wekelijks overleg over de klachten bespreken we de gegrondheid en houden we een uitgebreid document bij voor het klachtenbeheer.

We merken dat persoonlijke uitleg, op maat en in duidelijke taal vaak van groot belang is om de situatie juist te schetsen. Waar nodig, nodigen we de persoon met de klacht persoonlijk uit of geven we extra toelichting via de telefoon.

Klachten blijven een leerschool voor ons als organisatie, waarbij we mogelijke verbeterpunten signaleren en aanpakken.

In 2019 plannen we nog een extra vorming rond duidelijke taal, zowel gesproken als geschreven, en op maat van onze doelgroep. Dit kan de klachtencommunicatie alleen maar ten goede komen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: SHM Ninove-Welzijn cvba  
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Leentje Cornelis  
(Leentje.cornelis@ninovewelzijn.be)

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	5
Aantal ontvankelijke klachten:	3

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	5
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

- Twee dossiers ikv huurprijsherziening:

In de loop van 2018 zijn er twee huurders die klacht ingediend hebben bij de toezichthouder met de mededeling dat de herziening van hun huurprijs niet correct zou verlopen zijn.

Beide klachten werden ongegrond verklaard en onze SHM handelde dus volgens de wetgeving.

- Petitie in een wijk:

Een 15 -tal bewoners uit één wijk organiseerden een petitie tegen een gezin (moeder en dochter) dat sinds enkele maanden nieuw in de wijk is en de buurt in rep en roer zou zetten.

Alle ondertekenaars van de petitie kregen een brief met de uitleg van onze procedure alsook met de vraag wie bereid was om rond de tafel te zitten om via burenbemiddeling tot een oplossing te komen.

Geen enkele buur was bereid tot een gesprek. Slechts één buur wou enkel met ons in gesprek gaan om duidelijke afspraken te maken voor wat betreft het samenleven in hun appartementsblok. Dit leverde weinig resultaat op.

Onze maatschappij nodigde moeder en dochter daarom uit tot een gesprek om enerzijds hun verhaal te aanhoren en anderzijds ook om duidelijke afspraken te maken ikv hun huurovereenkomst en de bijhorende proefperiode. Omdat er na de gestelde termijn geen verbetering was en de klachten bleven binnenstromen (via burens en politie) werden de desbetreffende bewoners opgeroepen om te verschijnen voor het Vrederecht.

De Vrederechter besliste om opnieuw te evalueren in de loop van 2019.

- Klacht ivm een technisch probleem in een appartementsgebouw:

Twee bewoners waren ontevreden over de kwaliteit van de uitgevoerde werken bij een herstelling door een aannemer aan de afvoerbuizen in een appartementsblok. Zij waren ook van oordeel dat het te lang duurde vooraleer de juiste acties ondernomen werden. De herstellingen werden twee dagen na hun klacht uitgevoerd en beide huurders waren tevreden over de snelheid waarmee we gereageerd hebben.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Iedere klacht werd met de desbetreffende medewerker van de sociale huisvestingsmaatschappij besproken.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: SHM Ons Dak, Maaseik

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Sandra Paas, sandra.paas@onsdak.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Klacht A:

Eigenaar van een koopwoning is ontevreden over Ons Dak, politie en stad omdat te weinig gedaan wordt rond aanslepende overlast van jongeren in de wijk. Nochtans is er sedert het ontstaan van de woonwijk enkele jaren geleden, door politie, stad en Ons Dak intens en voortdurend samen gewerkt om aan de feitelijke overlast te werken, met wisselend resultaat. De overlast wordt veroorzaakt door jongeren van in en van buiten de woonwijk. Ons Dak is finaal niet bevoegd om op te treden tegen overlast op openbaar domein. De klacht is ontvankelijk, maar ongegrond.

Klacht B:

Eigenaar van een vroegere huurwoning van Ons Dak leeft in onmin met zijn burens.  
Eerstelijnsbemiddeling door Ons Dak heeft niet tot resultaat geleid. Daarover is de eigenaar ontevreden. De eigenaar werd doorverwezen naar de buurtbemiddelaar van de stad, desgevallend naar de vrederechter. De klacht is ontvankelijk en niet opgelost.



### 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?  
Nieuwe klachtenbehandelaar: Sandra Paas - [sandra.paas@onsdak.be](mailto:sandra.paas@onsdak.be)

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Ons Onderdak Ieper

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Isabelle Meersseman –  
isabelle.meersseman@onsonderdak.be

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal (deels) gegronde klachten:	1
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	1
------------------------------------	---

**2. Klachtenbeeld 2018**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

Klacht 1: klacht ten aanzien van medewerker van Ons Onderdak.

Een huurder, ingeschreven voor een mutatie naar een grotere woning, formuleerde een klacht wegens het onheus behandeld te zijn door een medewerker van Ons Onderdak. De collega was, volgens de klager, te ver gegaan in de beoordeling van hun gezinssituatie. Na onderzoek door de klachtenbehandelaar werd de klacht als gegronde gezien en werden verontschuldigingen in naam van Ons Onderdak uitgesproken tav. de betrokken huurders. De medewerker wenst in een goede verstandhouding te blijven omgaan met betrokkenen.

Ondertussen is het gezin uitgebreid met een kindje en kon een mutatie wegens rationele bezetting naar een grotere woning doorgaan.

**3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?** De medewerker van Ons Onderdak werd aangemaand om in het vervolg beter te letten op haar uitspraken.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?** Blijvende aandacht schenken om klantvriendelijk om te gaan met onze klanten, ondanks de soms vrij stresserende situaties.



Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Sociaal Wonen arro Leuven
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: (Sinds 15/10/2018): Kevin Agten kagten@swleuven.be

1. Cijfergegevens

Het aantal klachten dat we voor 2018 rapporteren, ligt een heel stuk lager dan de voorbije jaren. Waar we de voorbije jaren niet alleen klachten jegens SWaL, maar ook burengeschillen, domiciliëfraude, pesterijen, enz. opnamen in dit overzicht, beslisten we om dit voor 2018 niet meer te doen. De cases niet opgenomen in dit overzicht gaan over huurders en worden behandeld binnen onze sociale werking.

Hieronder vindt u dus enkel een overzicht van de klachten gericht tegen SWaL, volgens het klachtendecreet.

	Aantal
Totaal aantal klachten	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	4
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
------------------------------------	---

## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

- Vraag tot het annuleren van een weigering van een kandidaat huurder.  
Deze kandidaat is ingeschreven bij SWaL sinds 2011. Per schrijven van 5/2/2018 en 9/2/2018 kreeg zij telkens een aanbod voor een woning met 3 slaapkamers (geschikt voor max. 5 personen) in Tielt-Winge. Zij is alleenstaande met 4 kinderen ten laste. Mevrouw weigerde beide woningen. Bijgevolg kreeg zij na de Raad van Bestuur van 29/03/2018 een eerste weigering achter haar naam. Als reactie kreeg zij van Wonen-Vlaanderen een brief die haar meldde dat door deze weigering de huurpremie werd geschrapt. Mevrouw richt een schrijven aan SWaL met de vraag de eerste weigering ongedaan te maken zodat zij alsnog de huurpremie kan ontvangen. Zij voert aan als argument dat zij niet de intentie had om te weigeren maar dat 3 slaapkamers voor haar gezinssituatie toch te klein blijkt te zijn. Zij heeft 4 kinderen van 19, 18, 15 en 11 jaar. De kinderen samen op een slaapkamer leggen is daarom geen optie meer. Zij bezorgt ons tevens een nieuwe keuzelijst waarop zij enkel nog kiest voor woningen met 4 of 5 slaapkamers. Mevrouw is alleenstaande en heeft een beperkt inkomen. Hierdoor is haar financiële situatie al moeilijk. De ontvangst van de huurpremie helpt haar de moeilijke situatie iets te vergemakkelijken. De Raad van Bestuur gaat akkoord om de schrapping ongedaan te maken aangezien de (weliswaar laattijdige) motivering van de weigering aanvaardbaar is en mevrouw onmiddellijk de nodige stappen heeft genomen om haar inschrijving aan te passen en in orde te maken.
- De begroeiing op een berm waarvan SWaL eigenaar is, zorgt voor onkruid-“overlast” achteraan in de achtertuinen van de naburige eigenaars.  
Deze oude klacht is opnieuw geuit door één van deze naburige eigenaars op datum van 14 mei 2018. Hierop hebben wij gereageerd met een extra onderhoudsbeurt en een foto-reportage die bevestigd werd door de Vlaamse Ombudsdienst [REDACTED].  
Op 23 juli hebben we met een aantal buurtbewoners ter plaatse vergaderd over de ruimere problematiek van de waterhuishouding en het onderhoud van de berm en hiervan werd een verslag opgemaakt. Dus de onderhoudsbeurten liggen bij deze vast. Het grotere probleem van het onderhoud van de berm (kappen van bomen en bereikbaarheid achtertuinen) wordt op korte termijn door de directie van SWaL verder behandeld met het nieuwe gemeentebestuur. De problematiek van de waterhuishouding wordt opgenomen en opgevolgd door de gemeente.
- Op 18 oktober 2018 kregen we een klacht van niet-huurder binnen over één van onze huursters. De boom die in de voortuin van onze huurder staat hangt over de eigendom van haar buurvrouw, zorgt voor veel bladafval en neemt ook al het zonlicht weg in haar living en voor de eventuele plaatsing van zonnepanelen. Het tweede deel van deze klacht, was dus gericht aan SWaL aangezien de boom reeds aanwezig was voor onze huurder de woning betrok.  
SWaL gaat ter plaatse kijken en spreekt af met de huurder dat de boom gesnoeid moet worden en het bladafval moet opgeruimd worden. SWaL stelt voor de buurvrouw te contacteren en haar dit compromis voor te stellen. Wanneer we dit, blijkt het compromis echter niet voldoende voor de buurvrouw. Zij heeft een gesprek gehad met de energieconsulent van Stad Leuven en deze heeft haar de boodschap gegeven dat zonnepanelen enkel voordelig zijn indien de boom ‘verplicht’ verwijderd wordt i.f.v. genoeg zonlicht. Ze vraagt de onmiddellijke verwijdering van de boom en dreigt, indien dit niet gebeurt, met gerechtelijke stappen.  
Na contact met de energieconsulent blijkt dat SWaL niet verplicht is de boom te verwijderen aangezien deze volledig reglementair staat en reeds aanwezig was. Na een nieuw plaatsbezoek half november blijkt de boom voldoende bijgesnoeid. Met dit gegeven wordt opnieuw telefonisch contact opgenomen met de buurvrouw. Zij krijgt de formele boodschap dat de boom goed onderhouden zal worden door onze huurster en dat SWaL hierop zal toezien, zodat haar woning voldoende lichtinval heeft. De boom verwijderen, zal SWaL echter niet doen aangezien wij hier niet bij wet toe verplicht zijn. We raden haar tevens af om geen onnodige gerechtelijke kosten te doen aangezien dit hoogstwaarschijnlijk niets zal uithalen.  
De buurvrouw kan zich uiteindelijk vinden in het compromis maar nodigt ons wel uit om in de lente de boom en het licht dat deze boom wegneemt opnieuw te komen evalueren.

- Op 23 november 2018 kregen we een aangetekend schrijven van de syndicus van de algemene delen van 74 koopwoningen die door SWaL werden verkocht.

Ze beweren dat we onvoldoende gevolg geven aan de vragen en opmerkingen van de kopers. Tot op 18/10/2018 hebben we steeds alle problemen constructief aangepakt, maar vanaf dan hebben we beslist dat we nog alleen problemen kunnen oplossen die onder de term 'verborgen gebrek' behoren of vallen onder de 10-jarige aansprakelijkheid.

Concreet gaan we op twee vragen niet in. Er was een verstopping bij 1 woning. Een ontstopper is dit komen oplossen en heeft geconcludeerd dat er bochten van 90° zijn gebruikt. Dit is een veronderstelling, maar is helemaal niet bevestigd d.m.v. een cameraonderzoek. Zij vragen ons dat we dit verder onderzoeken en dit oplossen. Het is niet aan ons om dit aan te tonen en het is op zich ook niet verboden om bochten van 90° te gebruiken. Hun tweede vraag is om iets te doen aan de plas die zich vormt voor de lift op verdieping -1. Dit is beperkt van omvang en is pas gemeld na drie jaar, daarenboven is dit ook geen gebrek, maar louter vervelend te noemen.

Tenslotte stellen ze de algemene vraag om tegemoet te komen aan de herstellingskosten naar aanleiding van vochtproblemen. Slechts 1 woning komt hiervoor in aanmerking aangezien we hier gezegd hebben dat het probleem is opgelost en dat de muur geschilderd kan worden. De overige vochtproblemen waren enkel op muren die geprimerd waren. Tot op heden hebben we geen enkel concreet schrijven gekregen met de vraag tot terugbetaling van eventuele kosten.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

We bekijken elke klacht geval per geval, maar houden vast aan onze klachtenprocedure. We kijken met een open blik naar elke klacht en proberen steeds tot een compromis te komen, mits goedkeuring van onze Raad van Bestuur.

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Onze klachtenprocedure zal in 2019 geëvalueerd en geoptimaliseerd worden. Het SWaL-team krijgt een opfrissing van onze klachtenprocedure en klachten zullen vanaf januari 2019 genoteerd worden in de formele klachtenmodule (opgesteld volgens het klachtendecreet) van Sociopack, ons softwaresysteem voor facilitair beheer.



Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: S.B.K. Arro Antwerpen CVBA
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Marie-Josée Van Nueten – Marie-josee.vannueten@arroantwerpen.be

4/24/18

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	2
Aantal ontvankelijke klachten:	2

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
------------------------------------	---



## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

In 2018 mocht de maatschappij twee klachten ontvangen. Beide klachten werden ongegrond verklaard.

Een eerste klacht werd geformuleerd door de koper van een woning gelegen te Zoersel, ██████████. Deze klacht was niet geheel duidelijk doch de maatschappij heeft de klacht beschouwd als betrekking hebbende op het verloop van het gesprek dat op 26 juni 2018 heeft plaats gehad met de projectcoördinator van onze maatschappij. De maatschappij heeft deze klacht niet gegrond verklaard gezien juist de koper tijdens het gesprek agressief is geworden en intimiderend gedrag heeft vertoond.

De tweede klacht is ons toegekomen via de Vlaamse Ombudsdienst en werd neergelegd door een koper van de woning te Malle. De klacht betrof het aanslepen van herstellingen aan de door haar gekochte woning. Deze klacht werd ongegrond verklaard gezien de uitvoering van de herstellingswerken – ook aan de overige woningen van het project ██████████ – steeds werd opgevolgd en ook nu nog wordt opgevolgd door onze maatschappij.

De klachten werden allen voorgelegd en besproken op de Raad van Bestuur en afgehandeld conform de interne klachtenprocedure.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

Het vroegere beleid wordt verder gezet.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Vivendo

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

Veerle De Groof, veerle.degroof@vivendo.be

1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
Totaal aantal klachten	14
Aantal ontvankelijke klachten:	14

Aantal (deels) gegronde klachten:	10
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	14
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

- 12 technische klachten
  - 4 dossiers waren ongegrond
  - vooral algemene technische problemen en vochtproblemen
  - allen nagekeken, herstellingen werden uitgevoerd of er werd opdracht gegeven
  - in 1 dossier werd huurcompensatie gegeven
  - in 1 dossier is de algemeen directeur bij de huurder langs gegaan om de nodige vaststellingen te doen
- 1 klacht voor de dienst Huurders
  - opmerking over gebruik van het woord 'gehandicapt' bij documenten die gegenereerd worden vanuit Sociopack. Sociopack wil dit niet aanpassen aangezien een werkgroep destijds beslist heeft dat dit woord mag gebruikt worden en omdat het Kaderbesluit Sociale Huur ook over 'gehandicapt' spreekt. Dit werd gemeld aan zowel VMSW als VVH.
- 1 klacht voor de dienst Kandidaat-huurders
  - gemeld dat info enkel aan derden mag meegedeeld worden indien de kandidaat-huurder hiervoor expliciet toestemming geeft

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Het gebruik van de opvolgingslijst voor de verschillende diensten die centraal wordt beheerd (controle op behandelingstermijnen) bewijst nog steeds zijn nut.

Gefaseerde renovatie.

We werken samen met de firma ENGIE Cofely voor het wettelijk onderhoud én voor problemen verwarming, boilers, sanitair, elektriciteit en ventilatie. Deze firma is 24u op 24 bereikbaar.

Gedurende 3 jaar een medewerker van Samenlevingsopbouw in dienst die parttime meewerkt om de bewonersparticipatie binnen de werking van Vivendo te vergroten.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

**Naam van uw maatschappij: cvba-so Volkshaard**

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Kathleen Mous –  
Kathleen.mous@volkshaard.be**

**1. Cijfergegevens**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten</b>	81
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	81

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	65
--	----

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	49
---	----

**2. Klachtenbeeld 2018**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

**19 klachten zijn van Technische aard** en hebben voornamelijk betrekking op: de te lange behandeltermijn voor herstellingen.

De **29 klachten van Sociale aard** zijn allemaal te herleiden tot samenlevingsproblemen, klachten over leefbaarheid (burenruzies, geluidsoverlast van spelende kinderen) maar ook onderhoud van de tuin.

De **2 klachten** aan het adres van **de dienst Boekhouding en Financiën** hadden betrekking op de afrekening van het waterverbruik of de huurlasten.

De **15 klachten** van de dienst Projecten waren grotendeels te herleiden tot klachten m.b.t. woonprojecten waarbij er een geschil is met de aannemer en de noodzakelijke herstellingen niet onmiddellijk worden aangepakt door de aannemer of schade die ontstaat ten gevolge van de werkzaamheden.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Zowel de voorbije als de komende jaren werd en wordt er verder ingezet op het **project rond bewonersparticipatie** waarbij in bepaalde wijken wordt langsgedaan en gepolst naar mogelijke verbeterpunten. Op het ontmoetingsmoment met de bewoners waarop o.a. alle diensten van de bouwmaatschappij vertegenwoordigd zijn en het gemeentebestuur worden knelpunten besproken en oplossingen geboden. De meldingen die aan bod komen, kunnen zowel van technische als sociale aard zijn.

Op Technische vlak zijn er eveneens inspanningen gedaan om het aantal meldingen/klachten te reduceren. Zo werken alle techniekers vanaf 2018 met een **tablet** waarop alle herstelopdrachten terug te vinden zijn. Werkbonnen worden gegroepeerd per regio zodat deze efficiënter en vlugger kunnen afgewerkt worden.

Tevens zal er verder geïnvesteerd worden in de opmaak van een "**paspoort**" per woning zodat vrij vlieg het merk en type kan vastgesteld van bv. een verwarmingsketel waardoor wisselstukken onmiddellijk kunnen besteld worden en de behandelingstermijn kan ingekort worden.

Tenslotte wordt vanaf 2018 aan de werkopdrachten een **prioriteitscode** toegekend waardoor de meeste dringende herstellingen eerst worden uitgevoerd. Aan alle werkopdrachten wordt een termijn van uitvoering gekoppeld en deze wordt ook strikt gemonitord.

Wanneer vastgesteld wordt dat een aantal bewoners van een bepaald woonproject vragen hebben m.b.t. de **afrekening van de huurlasten** wordt door de maatschappij een **infosessie** georganiseerd waarop alle bewoners worden uitgenodigd. In aanwezigheid van de directie en de diensthoofden wordt een toelichting gegeven hoe de afrekening tot stand is gekomen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Sociale huisvestingsmaatschappij  
 Kleine Landeigendom het Volk  
 Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:  
 Kathleen Mous  
 Kathleen.Mous@volkshaard.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	6
Aantal ontvankelijke klachten:	6

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid		Aantal
	Gegrond/deels gegrond	2
	ongegrond	4

Aantal klachten volgens mate van oplossing		Aantal
	Opgelost/deels opgelost	2
	Onopgelost	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten		
Te lange behandeltermijn:		2

## **2. Klachtenbeeld 2018**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

Beide klachten hadden betrekking op kleine technische defecten aan de koopwoning die inmiddels hersteld zijn.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Nihil

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Nihil

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

**Naam van uw maatschappij:** S.M. voor Volkshuisvesting Willebroek

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:** Ben Foqué

[ben.foque@volkshuisvestingwillebroek.be](mailto:ben.foque@volkshuisvestingwillebroek.be)

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
<b>Totaal aantal klachten:</b>	18
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	13

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	5
--	---

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	4
---	---

**2. Klachtenbeeld 2017**

**Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

- In 2018 waren er 18 klachten waarvan 13 ontvankelijk.
- Van de 13 ontvankelijke klachten waren 5 gegronde of deels gegronde.
- Van de 5 gegronde of deels gegronde klachten zijn er 3 opgelost, 1 deels opgelost en 1 klacht van 31/10 is nog in behandeling.
- Van de 5 gegronde of deels gegronde klachten werden volgende ombudsnormen geschonden:
  - Te lange behandeltermijn:
    - Herstelling van cv-ketel.
    - Gebreken woning bij oplevering (2 klachten).
  - Niet correcte beslissing:
    - Vochtprobleem in woning.
  - Ontoereikende informatieverstrekking:
    - Informatie over plaats in het register van kandidaat-huurders.
- 2 gelijkaardige klachten vallen op door een erg lange behandeltermijn. Het betreft bij beide klachten de uitvoering of herstelling van gebreken bij oplevering van een nieuwbouwwoning, in ene in de



■■■■■ en de andere in de ■■■■■. Er was hierbij een wachttijd van 1 jaar en een wachttijd van 7 maanden. De uitvoering van de 2<sup>de</sup> klacht is nog in afwachting. Ondanks Volkshuisvesting afhankelijk is van de verantwoordelijke aannemer voor de uitvoering van gebreken aan de woning, bij voorlopige oplevering, is het wenselijk dat er meer wordt ingezet om de termijnen van uitvoering zo kort mogelijk te houden.

- 9 van de 18 klachten (de helft) had betrekking op de dienstverlening voor de kandidaat-huurders. Ondanks hiervan maar 1 klacht gegrond was, is het nuttig om, bij het nastreven van een optimale dienstverlening, stil te staan hoe het aantal klachten hierbij kan verminderd worden. Niet zo zeer de informatieverstrekking maar vooral het tekort aan begrip, het tekort aan luisterbereidheid, het te vlug afbreken van het gesprek, waren vaak de onderliggende oorzaken.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

#### **Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

De tijdige uitvoering van de werkbonden wordt periodiek opgevolgd door de werkgroep Onderhoud en Herstel en vanaf 2017 ook in de managementrapportering van de raad van bestuur.

In het najaar van 2017 werd een hoofd technische dienst aangeworven om o.a. de planning bij te sturen voor het tijdig uitvoeren van werkbonden. In 2017 waren er nog 8 gegronde klachten, in 2018 waren het er 4. Het aantal gegronde klachten is dus met de helft gedaald, op een jaar tijd.

In 2018 konden de klanten meer op afspraak, binnen een tijdslot van 20 minuten, terecht kunnen bij de verschillende diensten van Volkshuisvesting, met de garantie dat zij binnen een week een afspraak konden krijgen. Deze manier van werken werd positief geëvalueerd door alle diensten en er werden geen rechtstreekse klachten door de klanten ingediend.

Door een gemengd team van medewerkers van de technische en de sociale dienst werden huisbezoeken afgelegd om ter plaatse meldingen van ongeschikte woningen te onderzoeken. Hierdoor worden zowel de huurdersverplichtingen als de verhuurdersverplichtingen besproken. Bij ernstige situaties, met verhuurdersverplichtingen, werden de huurders geherhuisvest.

Tijdens preventieve huisbezoeken ontvangen huurders een woonmeter van Volkshuisvesting met toelichting over ventileren van de woning. De woonmeter geeft de luchtvochtigheid en temperatuur weer en helpt de huurder om bewust om te verluchten.

Het optimaliseren van de klantvriendelijkheid via een tijdelijke projectgroep.

#### **Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Meer inzetten op klantgerichte dienstverlening bij kandidaat-huurders. Opleiding 'omgaan met verbale agressie' kan hierbij helpen en was reeds bij de vorige klachtenrapportering aangevraagd.

Herhuisvesten van huurders die in ongeschikte woningen wonen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: CVBA Volkswelzijn
Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Veerle Pauwels – veerle.pauwels@volkswelzijn.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten:	1
Aantal ontvankelijke klachten:	1

Aantal klachten volgens mate van gegrondheid	Gegronnd/deels gegronnd	0
	ongegronnd	1

Aantal klachten volgens mate van oplossing	Opgelost/deels opgelost	1
	Onopgelost:	

Geschonden ombudsnormen bij gegronde klachten	
	Aantal
Niet-correcte beslissing:	
Te lange behandeltermijn:	
Ontoereikende informatieverstrekking:	
Onvoldoende bereikbaarheid:	
Onheuse bejegening:	
Andere: (bewijslast verzending)	

--

## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

We hebben in 2018 weinig klachten ontvangen.

- 1 klacht ivm de toestand van de woning door een kandidaat-huurder. De kandidaat-huurder wilde zijn huurpremie niet verliezen en diende klacht in. Het appartement was echter in orde. Ook toezicht heeft het dossier afgesloten na het zien van de foto's.

## 3. Concrete realisaties en voorstellen

Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?

Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?

In 2018 hebben we geen veranderingen aangebracht. De lopende procedures worden opgevolgd.

NR	Type klacht	Beschrijving klacht	Datum klacht	Ontvanke-lijkheid	doorgegeven aan	opmerkingen + ev. datum herstelling
1	herstellingen	boiler lekt	3/01/2018	ja	aannemer	
2	herstellingen	zinkput buiten verzakt	5/01/2018	nee	aannemer	Voorlopige oplevering 20/12/2007
3	herstellingen	ketel valt uit wegens drukverlies	5/01/2018	ja	aannemer	
4	vochtprobleem	vocht langs vast deel schuifraam bovenaan	6/01/2018	ja	aannemer en architect	herhalingsklacht
5	vochtprobleem	vochtig pleisterwerk meterkot en slaapkamer	1/02/2018	ja	aannemer	herhalingsklacht, eerste klacht 08-03-2016
6	herstellingen	badkraan defect	7/12/2017	nee	aannemer	vraag om toch te laten herstellen door aannemer
7	vochtprobleem	lekkage via dakkoepel	5/02/2018	ja	aannemer	
8	vochtprobleem	vochtvlek in slaapkamer	8/02/2018	ja	aannemer en architect	herhalingsklacht, eerste klacht 08-03-2016
9	vochtprobleem	roest aan de ramen, plafond staat open, koepel roest en lekt	22/02/2018	ja	aannemer	
10	herstellingen	leien komen los	23/02/2018	nee	aannemer	stormschade: aan te geven aan verzekering
11	herstellingen	pleisterwerk losgekomen	26/02/2018	ja	aannemer	herhalingsklacht, nooit hersteld
12	vochtprobleem	vochtinfiltratie via bovenzijde raam	30/04/2018	ja	aannemer en architect	
13	vochtprobleem	lekkage dak	30/04/2018	ja	aannemer	via verzekering koper
14	herstellingen	compressievat defect, radiator kapot	4/06/2018	nee		
15	vochtprobleem	eerdere herstelling van afvoerbuis lost probleem niet op	6/06/2018	ja	aannemer	
16	herstellingen	defecte voordeur	6/06/2018	nee	aannemer	
17	herstellingen	regenwaterpomp defect	26/06/2018	nee		
18	herstellingen	vochtige muren toilet	26/06/2018			bijkomende info aan koper gevraagd (ventilatie testen)
19	herstellingen	teveel speling op glas tussen raam	29/06/2018	nee	aannemer en architect	mag geen verband houden met te smalle glaslatten
20	herstellingen	roestplekken op pleisterwerk	29/06/2018	nee	aannemer en architect	mag geen verband houden met te smalle glaslatten
21	herstellingen	pleisterwerk plafond gevallen in grote slaapkamer	2/07/2018	ja	iedereen	juridische procedure lopend
22	herstellingen	lekkage aan bad	19/07/2018	nee	aannemer	
23	vochtprobleem	vochtprobleem tussen slk en badk, geurhinder niet opgelost	3/10/2018	ja	aannemer	probleem gedetecteerd via lekdetectie
24	vochtprobleem	vochtprobleem in traphal	26/10/2018	ja	aannemer	
25	vochtprobleem	lekkage dak	6/11/2018	ja	aannemer	douche was niet afgekit
26	vochtprobleem	lekkage achter bad thv woonkamer	15/11/2018	ja	aannemer	
27	vochtprobleem	lekkage in nachthal thv plafond	19/12/2018	ja	dakwerker, architect	
28	vochtprobleem	vochtprobleem keuken	21/12/2018	ja	aannemer	herhalingsklacht na eerdere herstelling

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

**Naam van uw maatschappij:**

Waasse Landmaatschappij

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:**

Ellen De Wilde

[ellen.dewilde@waasselandmaatschappij.be](mailto:ellen.dewilde@waasselandmaatschappij.be)

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten	0
Aantal ontvankelijke klachten:	0

Aantal (deels) gegronde klachten:	0
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	0
------------------------------------	---

## **2. Klachtenbeeld 2018**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

Wij hebben niets van klachten binnen gekregen via de Vlaamse Ombudsdienst in 2018.

Behalve de gewoonlijke meldingen naar aanleiding van de werfopvolging, zijn er geen klachten doorgegeven door onze kopers of kandidaat-kopers.

## **3. Concrete realisaties en voorstellen**

### **Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

Er zijn geen klachten binnen gekomen in 2018. De meldingen naar aanleiding van de werfopvolging, werden meteen doorgegeven aan de betreffende aannemer en architect. De eventuele herstellingen werden zo snel mogelijk uitgevoerd.

We proberen om de klachten en meldingen op een gestructureerde en efficiënte manier te verwerken.

Indien nodig zal er bijgestuurd worden om tot een oplossing van de klachten en meldingen te komen en eventuele verbeteringen in de communicatie. Hiervoor zullen alle mogelijke kanalen worden ingezet.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Woningent

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Gery Smismans, gery.smismans@woningent.be

1. Cijfergegevens

	<b>Aantal</b>
Totaal aantal klachten	166
Aantal ontvankelijke klachten:	166

Aantal (deels) gegronde klachten:	54
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	166
------------------------------------	-----

## 2. Klachtenbeeld 2018

### Detailanalyse

Eerste/tweede meldingen

- 44 klachten betroffen een eerste melding bij de klachtenbehandelaar van Woningent
- 107 klachten zijn werkelijke klachten in de enge betekenis van het woord, dus tweede meldingen.

7 klachten bereikten ons via de Vlaamse Ombudsdienst

Ontvangen op	Antwoord op	Status	Gegrontheid	Termijn	Meer informatie
1/03/2018	5/03/2018	Opgelost	Gegronnd	4	Technische problematiek
11/04/2018	11/04/2018	Opgelost	Ongegronnd	1	Stand van zaken
19/03/2018	19/03/2018	Opgelost	Ongegronnd	1	Technische problematiek
14/03/2018	14/03/2018	Opgelost	Ongegronnd	1	Technische problematiek
30/03/2018	30/03/2018	Opgelost	Gegronnd	1	Technische problematiek
9/08/2018	9/08/2018	Opgelost	Ongegronnd	1	Stand van zaken
21/09/2018	1/10/2018	Opgelost	Ongegronnd	9	Technische problematiek

30 klachten bereikten ons via de Gentse Ombudsdienst

Ontvangen op	Antwoord op	Status	Gegrontheid	Termijn	Meer informatie
5/01/2018	5/01/2018	Opgelost	Gegronnd	1	Technische problematiek
23/01/2018	23/01/2018	Opgelost	Ongegronnd	1	Stand van zaken
10/01/2018	10/01/2018	Opgelost	Gegronnd	1	Technische problematiek
24/01/2018	24/01/2018	Opgelost	Ongegronnd	1	Technische problematiek
11/01/2018	11/01/2018	Opgelost	Gegronnd	1	Stand van zaken
31/01/2018	31/01/2018	Opgelost	Gegronnd	1	Technische problematiek
23/02/2018	23/02/2018	Opgelost	Gegronnd	1	Stand van zaken
2/03/2018	2/03/2018	Opgelost	Gegronnd	1	Technische problematiek
23/02/2018	6/03/2018	Opgelost	Ongegronnd	11	Technische problematiek
23/02/2018	23/02/2018	Opgelost	Ongegronnd	1	Technische problematiek
2/03/2018	2/03/2018	Opgelost	Gegronnd	1	Technische problematiek
2/02/2018	2/02/2018	Opgelost	Gegronnd	1	Technische problematiek
5/03/2018	5/03/2018	Opgelost	Ongegronnd	1	Overlast
16/03/2018	16/03/2018	Opgelost	Ongegronnd	1	Stand van zaken
19/03/2018	19/03/2018	Opgelost	Gegronnd	1	Technische problematiek
6/04/2018	6/04/2018	Opgelost	Ongegronnd	1	Technische problematiek
21/02/2018	21/02/2018	Opgelost	Gegronnd	1	Technische problematiek
22/02/2018	22/02/2018	Opgelost	Gegronnd	1	Technische problematiek
15/01/2018	15/01/2018	Opgelost	Gegronnd	1	Technische problematiek
14/03/2018	14/03/2018	Opgelost	Gegronnd	1	Technische problematiek
20/02/2018	20/02/2018	Opgelost	Gegronnd	1	Technische problematiek
26/01/2018	20/02/2018	Opgelost	Gegronnd	25	Technische problematiek
29/06/2018	26/07/2018	opgelost	ongegronnd	27	Technische problematiek
18/04/2018	19/04/2018	opgelost	ongegronnd	1	Technische problematiek
5/06/2018	20/06/2018	opgelost	ongegronnd	15	Technische problematiek
14/07/2018	14/07/2018	opgelost	ongegronnd	1	Technische problematiek
19/11/2018	26/11/2018	Opgelost	Gegronnd	7	Technische problematiek
16/08/2018	21/08/2018	Opgelost	Ongegronnd	5	Technische problematiek
13/09/2018	27/09/2018	Opgelost	Gegronnd	14	Technische problematiek
17/07/2018	23/07/2018	Opgelost	Gegronnd	6	Technische problematiek

26 klachten bereikten ons via een professioneel kanaal ( kabinet, OCMW, maatschappelijk werker, advocaat, ...)

Ontvangen op	Antwoord op	Status	Gegrontheid	Termijn	Meer informatie
9/01/2018	10/01/2018	Opgelost	Gegronnd	1	Stand van zaken
16/01/2018	16/01/2018	Opgelost	Gegronnd	1	Stand van zaken



17/01/2018	17/01/2018	Opgelost	Geground	1	Technische problematiek
23/01/2018	23/01/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Stand van zaken
2/02/2018	2/02/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Stand van zaken
12/01/2018	12/01/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Stand van zaken
1/02/2018	1/02/2018	Opgelost	Geground	1	Technische problematiek
2/02/2018	2/02/2018	Opgelost	Geground	1	Technische problematiek
1/02/2018	1/02/2018	Opgelost	Geground	1	Technische problematiek
8/02/2018	8/02/2018	Opgelost	Geground	1	Technische problematiek
20/02/2018	20/02/2018	Opgelost	Geground	1	Technische problematiek
18/01/2018	19/01/2018	Opgelost	Geground	2	Technische problematiek
8/02/2018	8/02/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Overlast
5/04/2018	5/04/2018	Opgelost	Geground	1	Technische problematiek
15/03/2018	15/03/2018	Opgelost	Geground	1	Betwisting afrekening
6/04/2018	6/04/2018	Opgelost	Geground	1	Technische problematiek
17/03/2018	19/03/2018	Opgelost	Geground	2	Technische problematiek
9/04/2018	9/04/2018	Opgelost	Geground	1	Technische problematiek
13/03/2018	13/03/2018	Opgelost	Geground	1	Technische problematiek
20/03/2018	20/03/2018	Opgelost	Geground	1	Technische problematiek
22/02/2018	23/02/2018	Opgelost	Geground	1	Technische problematiek
30/03/2018	30/03/2018	Opgelost	Ongegrond	1	Technische problematiek
10/10/2018	11/10/2018	Opgelost	Geground	1	Technische problematiek
23/04/2018	25/04/2018	opgelost	Geground	2	Technische problematiek
3/08/2018	3/08/2018	Opgelost	Geground	1	Technische problematiek
19/06/2018	24/09/2018	Opgelost	Ongegrond	5	Technische problematiek

Wat betreft de **termijn van afsluiten** van een klacht: dit is soms onduidelijk, de data waarop we ons baseren is vatbaar voor interpretatie. Wat bijvoorbeeld met een klacht die is afgewerkt (het onderwerp van de klacht werd behandeld) maar voor de kwalificatie van de klacht vraagt de ombudsdienst nog bijkomende gegevens op: een kopie van een brief, een uittreksel uit een document dat moet worden opgevraagd bij, bijvoorbeeld, de VMSW. Het is vooral met de Gentse Ombudsdienst een veel voorkomend fenomeen.

Is een **klacht geground of ongegrond**? Vaak is ook dit voor interpretatie vatbaar. In feite kan je elke klacht als geground beschouwen. Als de klager valse verwachtingen heeft, of op basis van een onvolledige kennis van de zaken een klacht indient, dan zien we dat ook als een kans om meer en beter te informeren, zodat een volgende klacht, zelfs ongegrond, kan vermeden worden.

## Onderwerp van de klachten tweede melding

- Klachten betreffende de technische staat van de woning of het gemeenschappelijke deel: 44
- Klachten betreffende herstelfacturen 37
- Klachten betreffende afrekeningen 19
- Klachten betreffende overlast (van een buur of in de gemeenschappelijke ruimte) 4
- Klachten betreffende de manier waarop WoninGent zijn (kandidaat)huurders informeert 3

## Vergelijking met voorgaande jaren

- 2014: 316 klachten , waarvan 183 geground
- 2015: 189 klachten, waarvan 96 geground
- 2016: 145 klachten, waarvan 64 geground
- 2017: 184 klachten, waarvan 133 geground
- 2018: 166 klachten, waarvan 98 geground

Het absolute aantal klachten in 2018 ligt in de lijn van voorgaande jaren.

Na de stijging vorig jaar van het aantal gegrounde klachten (door oa een verandering in de criteria die we hanteren voor categorisering van de klachten) zien we in 2018 een daling van het aantal gegrounde klachten.

De klachtenregistratie is binnen WoninGent inmiddels een stabiel proces geworden, en de mailbox waar (kandidaat)huurders

een klacht kunnen indienen geniet inmiddels voldoende bekendheid, zowel bij professionele netwerkpartners als bij huurders en kandidaat-huurders. Dezelfde mailbox wordt ook gebruikt als 'one stop shop' voor alle vragen die aan WoninGent kunnen gesteld worden en de aflijning van klachten in deze inkomende stroom berichten is in 2018 weer wat scherper geworden. In dit rapport nemen we zoals naar gewoonte alle meldingen mee, zijn het nu eerste of tweedelijnsmeldingen.

In 2019 heeft WoninGent zich voorgenomen de klachtenprocedure verder te gaan professionaliseren. Beheer van klachten zou (voorwaardelijke wijs, dit is nog in onderzoek!) worden overgenomen door een cel binnen de afdeling Interne Werking, een cel die eerder ondersteunende diensten biedt en weinig operationele taken opneemt. Vandaag zit klachtenbeheer binnen de operationele werking en voor de huurder is het nodig dat een meer onafhankelijke partij binnen WoninGent de klachten behandelt. Verder zal deze cel ook een bemiddelingsbevoegdheid krijgen en neemt zij ook de verzoeningsgeschillen voor de vrederechter op. Deze bemiddelende stap zit vandaag ook al in het proces, maar het is eerder een ad hoc beslissing om al dan niet bemiddeling op te starten met deze of gene indiener van een klacht. Een meer uniforme aanpak uitbouwen in 2019 is onze prioriteit en een volgende stap in de professionalisering van onze klachtenbehandeling.

### 3. Concrete realisaties en voorstellen

Midden 2018 trokken we al conclusies uit onze klachtenstatistieken en volgende acties werden opgenomen in ons jaarplan 2019.

- Oprichting van een klachtenbehandeling cel die nauw zal samenwerken met de juridische dienst. WoninGent zet sinds 2018 in op verzoeningszittingen voor de vrederechter, met succes. Het is de bedoeling om een werkelijke, systematische bemiddelende stap te voorzien in het proces.
- Ons papieren huurdersblad zal aangevuld worden met een digitale poot, die zal toelaten sneller onze huurders te informeren. Door kort op de bal te spelen hopen we het aantal gevallen waarin huurdersverwachtingen niet overeenkomen met ons aanbod inzake dienstverlening sneller te kunnen corrigeren.
- De website zal verder uitgebouwd worden, het indienen van een klacht zal transparanter worden voor de huurder.
- De software gebruikt voor facturatie zal grondig worden bijgestuurd.
- Het uitvoeren van technische herstellingen: de technische diensten van WoninGent ('Gebouwenwerking') ondergingen in 2018 een aantal grote veranderingen. Niet alleen werd de software volledig vernieuwd, de operationele ploegen werden ook anders georganiseerd zodat er een gebiedsgerichte werking tot stand kwam. Dit jaar gaan we hard werken aan de datakwaliteit van deze nieuwe software. Ook de kwaliteit van het geleverde werk zal beter worden gecontroleerd, met de aanstelling van een verantwoordelijke kwaliteit binnen Gebouwenwerking.

2017 was het jaar waarin WiG zijn website vernieuwde, een nieuwe, belangrijke mijlpaal om onze huurders correct te informeren en klachten te voorkomen. Een gesmaakt onderdeel van deze website is "het huisje", waarbij een visuele tool toelaat om technische meldingen te doen. Ook zonder een grondige kennis van de Nederlandse taal kan de huurder een goede melding aanmaken. In 2018 hebben we gewerkt aan de processen die achter deze melding via de website liggen. In 2019 gaan we deze functionaliteit van onze website verder uitbouwen, zodat huurders ook bijvoorbeeld verzekeringsdossiers kunnen opstarten via dit kanaal.

In 2018 werden een aantal communicatiecampagnes gevoerd om de verwachtingen van de huurder bij te stellen. Zo bijvoorbeeld rond de wachtdienst van WoninGent maakten een aantal campagnes duidelijk dat huurders hier enkel voor een aantal zeer dringende interventies kunnen naar bellen. In het verleden ontvingen we al eens een klacht van huurders die vonden dat WoninGent bij de minste panne van een lift moest langskomen, ook in de weekends en 's nachts. Door in te zetten op communicatie en huurders duidelijk te maken dat zij naar de liftservice leverancier moeten bellen bij pannes zien we een significante daling van het aantal klachten wat liften betreft. We zien een duidelijk kentering in de verwachtingen van huurders: ze zullen nu al snel zelf eens kijken of er nergens geen achtergelaten drankblikje een liftdeur blokkeert voor ze de liftleverancier bellen. Onze wachtdienst krijgt nu (bijna) enkel nog oproepen waar een interventie van WoninGent echt nodig is, waardoor ook de kwaliteit van deze dienstverlening is gestegen.

Wat afrekeningen betreft, het aanrekenen van huurlasten en het correct opmaken van herstelfacturen is 2018 geen goed jaar geweest voor WoninGent. Deze dienstverlening en de mensen en organisatie er achter was in 2018 in volle transformatie. Daar bovenop vielen dan nog een aantal sleutelfiguren uit. In 2019 zal dit dan ook prioritair worden aangepakt.

Nog even dit: ondanks de grote veranderingen die de sociale dienst in 2018 doormaakte (veel nieuwe gezichten, een nieuwe organisatie, veranderingen in de telefonische communicatie, in de zitmomenten, ..) en een hoge werklast die ons noopte tot

een focus op de prioritaire zaken noteren we merkkelijk weinig klachten bij onze huurders. De ingeslagen weg van directe communicatie (hoorzittingen, participatie) wordt duidelijk gesmaakt en voorkomt dat huurders zich niet gehoord voelen en een klacht indienen.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: WoonAnker Waas

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Eva Reynaert - eva@woonankerwaas.be

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	21
Aantal ontvankelijke klachten:	21

Aantal (deels) gegronde klachten:	21
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	19
------------------------------------	----

## 2. Klachtenbeeld 2018

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018

1. Huurder klaagt ieder jaar over last van hoofdpijn in de wintermaanden. Volgens haar komt het door de gassen van de cv-ketel. Er wordt een onderhoud gedaan en de ketel wordt gekeurd. Er wordt geen defect of verlies van gassen vastgesteld. Verder in het jaar gaat de cv-ketel stuk en wordt er een nieuwe ketel geplaatst.
2. Kandidaat-huurder wordt een woning toegewezen. Na bezichtiging weigert hij de woning te aanvaarden omdat de huidige bewoner niet van de properste is. Wij maken hem duidelijk dat de woning zowiezo volledig opgekuist zal verhuurd worden. Kandidaat blijft volhouden en weigert de woning. Aangezien dit een tweede weigering is wordt hij van de kandidatenlijst geschrapt. Nadien komt hij zeggen dat hij de woning toch wilt nemen maar de woning is ondertussen al verhuurd.
3. Huurder klaagt over schimmelvorming aan de Veluxramen op de 3 slaapkamers. Technische dienst gaat ter plaatse en bevestigt de klacht. De Veluxramen krijgen een nieuw onderhoudskit en nieuwe isolatie. Op 1 slaapkamer wordt een zwaardere radiator geplaatst.
4. Huurder heeft problemen met de cv-ketel. Hij contacteert de firma die voor WoonAnker Waas instaat voor het onderhoud van de cv. De firma komt ter plaatse en stelt vast dat er een stuk moet besteld worden. De huurder kan hier niet op wachten en belt Vaillant. Ze vervangen onmiddellijk het stuk, hij krijgt een factuur van meer dan 900,00 euro en eist dat WoonAnker Waas deze betaalt. Hier kan WoonAnker Waas niet op ingaan. Hij betaalt zelf de factuur en houdt dit bedrag in van zijn huishuur. Hij bouwt een huurschuld op van 900 euro en krijgt de huuropzeg. De zaak is lopende bij de rechtbank.
5. Eigenaar klaagt over de burenen, huurders van WoonAnker Waas. Het betreft een gezin met 6 kinderen die regelmatig voor overlast zorgen en dit vooral in de zomermaanden. Sociale dienst gaat ter plaatse en bespreekt de mogelijke oplossingen. Ondertussen is de huurster vertrokken en heeft enkele kinderen meegenomen. Man blijft achter met 2 kinderen. Probleem is hiermee opgelost.
6. Huurder wenst zijn vrouw te verlaten en gaat ervan uit dat hij kan muteren. Er wordt hem uitgelegd dat het hier geen mutatie betreft maar een gewone inschrijving omdat zijn vrouw blijft wonen. Hij begrijpt het en huurt een woning in de privé.
7. Kandidaat-huurder laat zich in 2015 opschrijven en eist dat hij een woning toegewezen krijgt tussen 01.10.2018 en 01.12.2018. Dit is de periode dat zijn huidige huurovereenkomst afloopt. Uiteraard kan dit niet gegarandeerd worden door WoonAnker Waas.
8. Huurder klaagt dat er veel auto's geparkeerd staan in de wijk waaronder ook auto's zonder nummerplaat. Het betreft hier een Roma gezin die in auto's doet. Ondertussen is het gezin verhuisd en het probleem opgelost.
9. Kandidaat-huurders krijgen een appartement met 2 slaapkamers toegewezen. Het betreft hier een koppel met 1 klein kind. Zij eisen een grotere woning. Er wordt hen uitgelegd dat de woning voldoet aan de rationele bezetting en dat ze pas kunnen muteren indien er nog kinderen zouden bijkomen. Kort nadien is mevrouw zwanger en ondertussen zijn ze gemuteerd.
10. Huurster klaagt dat het tuinafval van de vorige huurder nog steeds niet werd opgehaald door WoonAnker Waas. Hiervoor wordt direct het nodige gedaan.
11. Huurder muteert naar een groter appartement. Hij klaagt uren aan een stuk over de rommel in de fietsenberging, de rondhangende jongeren enz. Bij een controle van de fietsenberging stellen we aan de hand van briefwisseling en rondslingerende facturen vast dat de meest rommel van de huurder in kwestie is.
12. Huurder uit casus 3 komt opnieuw naar kantoor met dezelfde klachten. Bovendien wenst ze te verhuizen naar een woning. Er wordt haar gezegd dat het huidige appartement voldoet aan de rationele bezetting en dat ze enkel kunnen muteren naar een grotere woning indien er nog een kind zou bijkomen. Hierop komt ze tevoorschijn met een vonnis waarin staat dat haar vriend nog een dochter heeft en dat hij hierover bezoekrecht heeft. Het gezin wordt opgeschreven om te muteren. Ondertussen meldt ze dat het zeer dringend is omdat de schimmel op de slaapkamers uitbreidt en dat haar kinderen hierdoor ziek worden. Het gaat niet snel genoeg voor haar en ze laat TV-Oost komen om haar verhaal te doen alsook een woningonderzoek door Wonen Vlaanderen. De opmerkingen van WV worden met veel moeite opgelost omdat de huurder de werkmannen niet wilt binnen laten. Kort nadien breekt er brand uit in één van de slaapkamers. De brandweeroverste vindt de brand verdacht en geeft opdracht aan het parket om dit te onderzoeken. Huurster betaalt de huishuur niet meer enkel het maandelijks bedrag van 2,50 euro voor de brandverzekering inboedel. Zaak is lopende bij de rechtbank.

13. Huurster eist dat ze mag muteren omdat haar buurvrouw voor overlast zorgt. Dient gezegd dat ook zij al jaren voor overlast zorgt. De ruzie tussen beiden gaat op en af. De ene dag zijn ze goed bevriend de andere dag zijn ze kat en hond. De huurster in kwestie heeft 2 jaar geleden een woning toegewezen gekregen maar niet aanvaardt omdat de ex van de buurvrouw in kwestie daar woont. Beide dames werden opgenomen in het project "preventieve woonbegeleiding". De klaagster werkt niet mee en wordt in het project "Bemoeizorg" opgenomen.
14. Huurster vraagt om een inloopdouche te installeren omdat ze slecht te been is. Sociale dienst gaat ter plaatste en stelt voor om te muteren naar een appartement met lift. Hier gaat ze op in. Ze krijgt een appartement toegewezen met 2 slaapkamers maar weigert omdat haar man niet wilt verhuizen. Technisch gezien is het zeer moeilijk om een inloopdouche te plaatsen.
15. Huurder zijn echtgenote heeft de woning verlaten en verwacht dat de huishuur onmiddellijk wordt aangepast aan zijn inkomen. Deze procedure wordt hem uitgelegd.
16. Huurders klagen over vochtproblemen in de slaapkamers en wensen te verhuizen naar een grotere woning. Technische dienst gaat ter plaatse en stelt vast dat de slaapkamers vol met nat wasgoed hangt, de verwarming op 23 graden en alle verluchttingsroosters dicht. Ze zijn niet voor reden vatbaar en willen absoluut verhuizen naar een woning. Aangezien het appartement voldoet aan de rationele bezetting heeft het koppel geen voorrang.
17. Huurder klaagt over de uitblijvende herstellingswerken en vervanging van de dakvlakramen alsook problemen met de sluiting van de voordeur en de zoldertrap. Problemen werden reeds gemeld in 2016. Bij dossiernazicht over de historiek van de uitgevoerde werken blijkt dat er geen herstellingsopdrachten zijn terug te vinden. De opdracht wordt onmiddellijk gegeven om de gevraagde herstellingen uit te voeren.
18. Huurder klaagt over de slechte staat van de keuken. Technische dienst gaat ter plaatste en beoordeelt dat de keuken aan vervanging toe is. Ondertussen werd in de woning een nieuwe keuken geplaatst.
19. Huurder meldt dat hij verschillende keren heeft gemeld dat de coating van de ramen en de voordeur loskomt en vreest dat de schade alleen maar zal toenemen indien er niets aan gedaan wordt. Technische dienst gaat ter plaatse en stelt vast dat het probleem zich voordoet bij alle gelijkaardige woningen in de straat van betrokkene : PVC-coating komt los door zonnestraling. Probleem is vooral esthetisch, maar heeft geen verdere gevolgen. Aan de bewoner wordt de oorzaak van het probleem toegelicht, enige oplossing is hier vervanging van de raamkaders. Dit zal mee opgenomen worden in een totaalrenovatieprogramma voor de wijk. De effectieve uitvoering is voorzien vanaf 2020.
20. Huurder klaagt over de slechte staat van de woning van zijn buurman, in het bijzonder van de badkamer. De technisch verantwoordelijke heeft de buurman gemeld dat, na controle van de historiek van de meldingen van defecten over deze woning, er tot op heden over deze woning geen klachten zijn binnengekomen van betrokken huurder zelf. Aangezien de buurman aangeeft dat de situatie blijkbaar ernstig is, wordt een dringend plaatsbezoek georganiseerd. Hierbij wordt inderdaad vastgesteld dat de situatie dringende herstellingen vereist. De bewoner is zelf onvoldoende assertief om deze problematieken te melden. Volledige renovatie van de badkamer is noodzakelijk om aan hedendaagse comfortnormen te voldoen. Een maand na de klacht wordt er een nieuwe badkamer geplaatst. Tevens wordt de woning voorzien van een nieuwe garagepoort, de CV-installatie wordt eind 2018 voorzien van een nieuwe condensatietel. De woning is ook opgenomen in een globaal renovatieprogramma voor deze woonwijk, dat wordt uitgevoerd vanaf 2020.
21. Huurder klaagt over de nieuwe huurprijsherziening. Hij wenst uitleg en meer transparantie. Tevens meldt hij dat de beloofde herstellingen aan de keuken nog niet werden uitgevoerd. De huurder heeft vanwege de administratieve dienst uitgebreide toelichtingen ontvangen over de berekeningswijze van de nieuwe huurprijs, zowel schriftelijk als mondeling. De beloofde herstelling aan de keuken bleek tijdig besteld te zijn bij een externe aannemer.

#### Evaluatie klachten

Klacht 2 – 7 – 9 : Sommige kandidaat-huurders zijn extreem veeleisend. Ze gaan zeer ver in hun handelingen om hun zin te krijgen.

Klacht 5 – 8 : Soms lossen de problemen zich zelf op

Klacht 6 – 14 : Huurders wiens relatie stuk loopt gaan ervan uit dat de shm hun partner voorrang moet geven om te muteren.

Klacht 3 – 12 : 2 klachten van de zelfde huurder. Deze huurder gaat extreem ver om te kunnen muteren naar een woning met tuin.

Klacht 16 : condensatieproblemen bij huurders van een vreemde origine komen vaak voor en zijn zeer moeilijk om uit te leggen.

Klacht 17 – 20 : de huurder gaat er soms vanuit dat hij reeds melding heeft gemaakt van de gebreken aan zijn woning.

Klacht 19 : de plichtsbewuste huurder meldt alle opmerkingen aan de shm

### Evaluatie WoonAnker Waas

WoonAnker Waas tracht altijd aan de noden van haar huurders tegemoet te komen. Opvallend is wel dat de laatste jaren het personeel van de shm zeer onrespectvol wordt behandeld door een groot deel van de nieuwe huurders en kandidaat-huurders. De huurders en kandidaat- huurders hebben vaak zeer hoge eisen en zullen er dan ook alles aan doen om hun wil door te dringen. Het is vaak zeer stresserend werken!

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

**Naam van uw maatschappij:** Woonhaven Antwerpen  
**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:**  
Liesbeth Heijens & Nancy Geerts - klachten@woonhaven.be

**1. Cijfergegevens**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten</b>	649
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	389

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	(90) 51
--	---------

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	(42) 340
---	----------



## 2. Klachtenbeeld 2017

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

Dit verslag is gebaseerd op de gegevens van de periode van **1 januari 2018 tot en met 31 december 2018** die centraal werden geregistreerd door de klachtencoördinatoren.

Voor 2018 werden in totaal 649 “klachten” geregistreerd door de klachtencoördinator. Hiervan kunnen er 260 of 40% als onontvankelijk worden beschouwd aangezien het om informatieve vragen of meldingen ging, dikwijls in “klachtvorm”. De gevraagde informatie werd dan met een geïndividualiseerd schriftelijk antwoord aan de klanten verstrekt door de bevoegde dienst.

De overige **389 of 60% ontvankelijke klachten** zijn opgedeeld in:

- 256 (66%) technische klachten
- 77 (20%) administratieve klachten
- 56 (14%) klachten aangaande Leefbaarheid of Samenleving.

Van die 389 klachten werd 382 of 98% deels of volledig opgelost. De 7 of 2% niet opgeloste klachten zijn vooral technische klachten waarvoor op het moment van afsluiten van de klacht niet onmiddellijk een oplossing geboden kon worden. Het gaat hierbij over een paar aanslepende problemen in nieuwbouwprojecten waarbij de aannemer op zich laat wachten of over reparaties van liften die te lang duren omdat onderdelen op zich laten wachten.

Van die 389 ontvankelijke klachten werden er **141 of 36% na beoordeling (deels) gegrond verklaard**.

Dit wil zeggen dat de ‘klager’ (deels) gelijk had of in zijn recht was.

In vergelijking met de vorige jaren (2017 - 41%; 2016 – 65%) is dit opnieuw een daling van het aantal (deels) gegronde klachten, ondanks de stijging in absolute aantallen. De meerderheid (80%) van de gegronde klachten hadden te maken hebben met technische problemen. 16% van de gegronde klachten gingen over de leefbaarheid of het samenleven en de rest (4%) is administratief.

In 2018 werden er dus 389 ontvankelijke klachten geregistreerd.

Dit aantal is gestegen tegenover 2017 (268) en 2016 (176).

Analyse ontvankelijke klachten:

	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Vershil</b>
<b>Technisch</b>	116	140	257	+117
<b>Administratief</b>	28	78	77	-1
<b>Leefbaarheid</b>	32	50	56	+6
<b>Ontvankelijk</b>	<b>176</b>	<b>268</b>	<b>389</b>	<b>+121</b>
<b>Onontvankelijk</b>	34	18	260	+242
<b>Totaal</b>	<b>210</b>	<b>286</b>	<b>649</b>	<b>+363</b>

De grootste stijging is er bij het aantal technische klachten. Daar zijn een paar verklaringen voor:

- Er is een tendens waarbij steeds meer huurders de facto technische facturen betwisten en verhaal willen, de gestegen onderhoudskosten kunnen hier een verklaring in zijn.
- Huurders worden steeds mondiger en vinden de weg naar de klachtendienst ook gemakkelijker, onder meer omdat Woonhaven proactief de dienst Klachten promoot in haar communicatie.
- Door de algemene prijsstijging van elektriciteit en water krijgen huurders hogere facturen van afrekeningen, waardoor er steeds meer de (vaak onterechte) assumptie is dat er problemen zijn met hun elektrische of sanitaire installaties.

66% van alle ontvankelijke klachten zijn **technische klachten** over het curatief onderhoud. Ongeveer 1 op 5 van de technische klachten handelen over het sanitair en de leidingen. Ook hier gaat het vaak om structurele problemen die pas volledig opgelost kunnen worden na totaalrenovatie. Vervolgens komen de betwistingen facturen (17% van alle ontvankelijke technische klachten). Deze worden in de eerste plaats zoveel mogelijk in eerste lijn opgevolgd en beantwoord. De geregistreerde betwistingen facturen zijn dan huurders die blijven weigeren om een factuur te betalen of hiervoor gaan aankloppen bij de Huurdersbond of de Ombudsvrouw. Op de derde plaats staan 12,8% (19) klachten over de elektriciteit terugkomen. Het merendeel van de klachten zijn afkomstig van huurders die omwille van hun hoge afrekening elektriciteit een defect vermoeden in hun installatie en Woonhaven hiervoor aansprakelijk willen stellen of een compensatie eisen. Woonhaven kon dit in alle gevallen weerleggen.

Liftproblemen zijn goed voor 12% (18). Deze problemen en klachten komen jaarlijks terug. Een deel is onvermijdelijk, maar met de nodige acties probeert Woonhaven sterker in te zetten in het vermijden van liftproblemen, met onder meer een uitgebreidere onderhoudsplanning.

Andere technische klachten gaan over de dienstverlening (11,5%), verwarming (9%), ramen en deuren (6%), vloeren en muren (m.u.v. vocht) (4%), en andere problemen zoals ongedierte, garages, groen, glasbreuk, brandpreventie en schilderwerken (samen goed voor 11%).

Na de technische klachten zijn 19,4% van de ontvankelijke klachten **administratieve klachten**. Het gros van deze administratieve klachten (50,6%) zijn voor de dienst Kandidatenbeheer en gaan quasi altijd over de wachtlijst voor een sociale woning. Af en toe zijn er ook klachten over bijvoorbeeld de toewijzingen, dienstverlening en de huurpremie. De tweede groep binnen de administratieve klachten zijn die voor de Huurdersadministratie (35%) en de afrekening huurlasten (14,4%).

De resterende 14 % van de ontvankelijke klachten gaan over **Leefbaarheid**. 78% van de samenlevingsproblemen zijn voor de sociale dienst en gaan over het samenleven en de mogelijke problemen die dat kan veroorzaken tussen huurders. De andere 22% gaan over sluikestort, het poetsen van gemene delen of een ander probleem dat de leefbaarheid verstoort.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling? Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

De formele oprichting van een directie Leefbaarheid in 2018 en de organisatie van deze dienst moet op termijn een positieve invloed hebben op het samenleven in de wijken waar Woonhaven actief is.

Daarnaast is Woonhaven volop haar patrimonium aan het renoveren en worden er regelmatig nieuwe projecten opgeleverd. Een goede opvolging van die projecten blijkt onder meer uit de klachtenanalyse noodzakelijk te zijn en daarom is er een specifieke diens Nazorg opgericht. Het is een goede stap om de stijging in het aantal klachten over nieuwe woningen gevat aan te pakken en vooral in de toekomst te vermijden.

Ook de terugkerende problematiek met liften heeft ertoe geleid dat er eind 2018 een nieuwe aanbesteding is gelanceerd voor het onderhoud van de liften van Woonhaven Antwerpen. Door onder meer hier sterker op in te zetten moet het onderhoud van de liften beter en sneller gebeuren in de toekomst.

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: Woonpunt Mechelen Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres: Niki Verstraeten - <a href="mailto:niki.verstraeten@woonpuntmechelen.be">niki.verstraeten@woonpuntmechelen.be</a>
---

1. Cijfergegevens

	Aantal
Totaal aantal klachten	4
Aantal ontvankelijke klachten:	4

Aantal (deels) gegronde klachten:	2
-----------------------------------	---

Aantal (deels) opgeloste klachten:	4
------------------------------------	---

2. Klachtenbeeld 2018

In 2018 behandelde Woonpunt Mechelen 4 officiële klachten van huurders. Deze klachten werden behandeld volgens het geldende klachtendecreet. We ontvingen in 2018 beduidend minder officiële klachten dan in 2017. We eindigden 2018 met 4 ontvankelijke klachten ten opzichte van 13 ontvankelijke klachten in 2017.

Twee klachten handelden over het (onterecht) **aanrekenen van een factuur aan de huurder**. Woonpunt Mechelen heeft echter een duidelijke procedure aangaande betwistingen van facturen. Deze betwistingen worden in eerste instantie afgehandeld door medewerkers van de betrokken dienst. Als de huurder niet tevreden is met die afhandeling, kan hij of zij terecht bij de klachtencoördinator.

In 2018 hebben twee huurders deze laatste stap dus gezet en contact opgenomen met de klachtencoördinator. In één geval leidde dit tot het crediteren van de factuur. In het andere geval werd de factuur terecht aangerekend en heeft de huurder de factuur alsnog betaald.

Een andere klacht handelt over een **aanhoudende geurproblematiek in een woning**. Woonpunt Mechelen had maanden voor indiening van de klacht reeds contact met de huurder. Ook de klachtencoördinator werd informeel al betrokken in het proces. De medewerkers van Woonpunt

Mechelen gingen tot een tiental keer toe ter plaatse en voerden o.a. een burenonderzoek uit. Echter, geen van onze medewerkers heeft ooit enige geurhinder kunnen vaststellen. Niettegenstaande hebben wij enkele ingrepen uitgevoerd, teneinde een mogelijke oorzaak/een mogelijk probleem te kunnen vinden. Dit bracht niets aan het licht en het dossier werd afgesloten. Er werd wel aan de huurder gevraagd contact op te nemen indien de geur zich opnieuw zou voordoen.

Tot slot handelt een van de klachten over de **woonsituatie van een huurder**. De betrokken huurder nam eerder hierover in het kader van een muizenplaag ook contact op met de Vlaamse Ombudsdienst. De officiële klacht werd behandeld door een lid van de raad van bestuur, aangezien er in de klachtenbrief van ook uitlatingen werden gedaan over de directeur. De huurder heeft een kind met een ernstige gezondheidsproblematiek en wenst te verhuizen naar een huis met een tuin. Het huidige appartement wordt binnenkort afgebroken en vervangen door nieuwbouw. Uiteraard voert Woonpunt Mechelen nog steeds het nodige onderhoud uit in het gebouw. In dit dossier bleek dat Woonpunt Mechelen zeker en vast de nodige stappen had ondernomen om op de wettelijke manier op zoek te gaan naar een geschikte woonst voor het gezin (op basis van medische reden kind en herhuisvesting renovatie). Echter weigerde de huurder een aanbod tot toewijzing voor een appartement conform de gezinssamenstelling van de huurder.

Wat **drager van de klachten** betreft, zien we dat alle 4 de klachten ons via e-mail werden bezorgd. Alle klachten werden binnen de geldende termijn afgehandeld.

Daarnaast ontving Woonpunt Mechelen nog enkele meldingen die niet als officiële klachten worden beschouwd. Hier kon onmiddellijk een oplossing geboden worden of hierbij werd in eerste instantie doorverwezen naar de juiste collega's. Ook via de Vlaamse Ombudsdienst ontvingen we enkele vragen in verband met dossiers, maar ook deze dossiers waren geen officiële klachtendossiers bij Woonpunt Mechelen, m.u.v. één dossier dat uiteindelijk wel een klachtendossier werd.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

Woonpunt Mechelen blijft verder inzetten op dienstverlening. Meldingen worden vrij snel opgepikt door de medewerkers van Woonpunt Mechelen, zodat dit niet tot een klacht hoeft te leiden. Dit tot ieders tevredenheid.

In gevallen dat dit wel tot een klacht leidt, wordt er steeds gekeken hoe we dit in de toekomst kunnen vermijden. De procedure betwisting van facturen werd nog eens onder de loep genomen en het dossier waarin iets misgelopen was, werd grondig overlopen met de betrokken medewerkers teneinde gelijkaardige situaties in de toekomst te vermijden.

Uiteraard hopen we dat we deze positieve lijn wat klachten betreft, ook in 2019 kunnen blijven verderzetten. We zetten evenwel verder in op de optimalisatie van onze organisatiestructuur!

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

**Naam van uw maatschappij: Woonpunt Zennevallei**

**Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:**

Marilyn Devogeleer

marilyn.devogeleer@wpz.be

**1. Cijfergegevens**

	<b>Aantal</b>
<b>Totaal aantal klachten</b>	98
<b>Aantal ontvankelijke klachten:</b>	36

<b>Aantal (deels) gegronde klachten:</b>	36
--	----

<b>Aantal (deels) opgeloste klachten:</b>	97
---	----

## **2. Klachtenbeeld 2018**

### **Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.**

#### **1/ Onontvankelijk / opgelost**

Huurder stuurt ons op 03/01/2018 een klacht via mail met in bijlage foto's betreffende overlast van hondenuitwerpselen in de plantenperkjes voor de woningen. WPZ bedankt huurder voor deze melding maar verwijst huurder door naar de wijkagent. De wijkagent is bevoegd om hier een proces verbaal voor op te stellen en de betrokken personen hierover aan te spreken. Geen verdere klachten ontvangen. Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond.

#### **2/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost**

Huurder stuurt ons op 04/01/2018 een mail betreffende klachten over de verlichting in de trappenhal buiten. Huurder verwijst naar zijn vorige mails van 11/12/2017 en 18/12/2017. Er werd beloofd aan huurder dat de verlichting tegen de kerstvakantie 2017 zou vervangen worden. Omdat hieraan geen gevolg werd gegeven stuurt huurder ons op 04/01/2018 een klacht via mail met de melding dat de verlichting niet vervangen werd en heeft uit noodzaak zelf een lamp aangekocht en geplaatst. Huurder vraagt een financiële tussenkomst van WPZ voor deze aankoop.

Op 04/01/2018 stuurt WPZ volgende mail terug naar huurder:

*Geachte,*

*Wij hebben uw mail met bijlagen goed ontvangen en kunnen u bij deze het volgende meedelen:*

*Op datum van 11/12/2017 wordt er een werkbbon aangemaakt voor defecte verlichting op het adres xxx. Op 12/12/2017 gaat onze dienst patrimonium langs om de verlichting te vervangen.*

*Wij gaan er dus van uit dat de defecte lampen zijn vervangen.*

*Op datum van 18/12/2017 deed u melding van defecte verlichting. Er wordt een werkbbon overgemaakt aan onze externe partner voor algemeen nazicht van de verlichting.*

*Wegens de drukte en de verlofperiode tijdens Kerst en nieuwjaar hebben zij dit nog niet kunnen uitvoeren. Wij informeren ons verder bij de firma.*

*Bij deze werd dan ook beslist door de verantwoordelijke dat deze kosten niet zullen terugbetaald worden.*

*Wij danken u voor uw begrip en zijn steeds bereikbaar voor verdere inlichtingen.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Het WPZ team*

### Overzicht:

- 11/12/2017 = Huurder doet melding via mail van defecte verlichting in de algemene trappenhal.
- 12/12/2017 = WPZ gaat langs en vervangt verlichting.
- 18/12/2017 = Huurder doet telefonisch melding van defecte verlichting in trappenhal.
- 18/12/2017 = WPZ geeft opdracht door aan externe partner voor nazicht en vervangen van verlichting in de trappenhal algemene delen.
- 18/01/2018 = Externe partner voert nazicht en herstelling uit.
- Geen verdere klachten ontvangen.

### **3/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost**

Huurder stuurt ons een aangetekend schrijven op 04/01/2018 betreffende klacht over de cv-ketel. Huurder is het gezoem in de cv-ketel beu en vraagt een oplossing na al haar meldingen. Vanaf 23/11/2017, dit is de dag na de herstelling door externe partner, begint de cv-ketel een zoemend geluid te maken.

### Overzicht:

- 09/10/2017 = Huurder doet melding dat de cv-ketel lekt.
- 11/10/2017 = Onze dienst patrimonium gaat langs en stelt lek vast aan de cv-ketel.
- 12/10/2017 = WPZ geeft opdracht aan externe partner voor herstelling lek cv-ketel.
- 06/11/2017 = Externe partner gaat langs, dient wisselstukken te bestellen.
- 22/11/2017 = Externe partner herstelt de cv-ketel.
- 27/11/2017 = Huurder neemt contact op met externe partner met de melding dat de cv-ketel zoemend geluid maakt.
- 29/11/2017 = Externe partner gaat langs en stelt vast dat de cv-ketel in orde is. Na 1 uur is gezoem in de cv-ketel terug.
- 04/12/2017 = Onze dienst patrimonium gaat langs en stelt een normale werking van de cv-ketel vast. Er wordt een licht geruis in de cv-ketel vastgesteld.
- 18/12/2017 = Onze dienst patrimonium gaat langs en stelt terug een normale werking van de cv-ketel vast.
- 04/01/2018 = Huurder stuurt klacht.
- 29/01/2018 = WPZ geeft opdracht na uitvoering van testen, aan externe partner om de cv-ketel te vervangen.
- 31/01/2018 = Cv-ketel wordt vervangen.

Geen verdere klachten ontvangen. Hieruit blijkt dat WPZ telkens gepast gereageerd heeft, maar gezien de lange behandeltermijn beschouwd WPZ deze klacht als deels gegrond.



#### **4/ Ontvankelijk – deels geground / opgelost**

Huurder stuurt ons op 17/01/2018 een klacht via mail omdat hij nog geen antwoord mocht ontvangen op zijn voorgaande mail betreffende de ondergrondse parking. Deze is niet toegankelijk wegens wegenwerken. Huurder vraagt in deze mail om de huur van de parkeerplaats kwijt te schelden voor de periode dat de garage niet toegankelijk is.

Betrokkene stuurt ons op 17/01/2018 volgende mail:

*Geachte*

*Tot op heden, hebben wij nog geen reply mogen tegemoet zien, dit i.v.m. ondergrondse parking - xxx niet toegankelijk is door de wegenwerken.*

*Zie vorige e-mail met bijlage a.u.b.*

*In afwachting en met de meeste hoogachting.*

WPZ antwoord op 23/01/2018 met volgende mail:

*Beste,*

*Alvast onze excuses voor het laattijdig beantwoorden van uw mail.*

*Wij hebben de zaak ondertussen intern kunnen bekijken maar kunnen niet ingaan op uw vraag om de huur kwijt te schelden voor de maanden waarin er wegenwerken voor uw deur gebeuren.*

*Woonpunt Zennevallei is namelijk niet verantwoordelijk voor het uitvoeren en het goede verloop van deze wegenwerken. Wij kunnen dan ook niet instaan voor de onbereikbaarheid van de garage.*

*U dient de huur dan ook te blijven betalen in de komende maanden. Indien de wegenwerken blijven aanslepen, kunnen wij de situatie op het einde van de werken wel opnieuw bekijken, wij garanderen echter niet te kunnen terugkomen op onze beslissing.*

*In tussentijd neemt u best contact op met de verantwoordelijke voor de wegenwerken in uw straat.*

*U stuurde ons ook een mailtje in verband met de rommel die zich blijft opstapelen in de garage. Wij hebben dit doorgegeven aan onze technische dienst. Zij komen dit deze week nog bekijken en zullen de nodige maatregelen treffen.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Het WPZ team*

WPZ ontvangt geen verdere reactie van betrokkenen.

Wat betreft de rommel in de ondergrondse parking, voert WPZ op 23/01/2018 een controle uit en stelt rommel vast. WPZ schrijft huurders aan om de rommel te verwijderen. Wij verwijzen hiervoor ook naar klacht nr. 6 in deze rapportage.

## **5/ Ontvankelijk – deels gegrond / Opgelost**

Huurder stuurt ons op 20/01/2018 een klacht via mail betreffende geluidsoverlast burelen. De burelen komen laat thuis, zelfs 's nacht en maken dan heel veel lawaai. Ook overdag maken deze bewoners veel lawaai. WPZ schrijft deze bewoners aan en wijst hen op de verplichtingen omtrent leefbaarheid.

Klantendienst stuurt verschillende brieven naar mevrouw omtrent deze overlast. Naar aanleiding hiervan werd ook een afspraak ingepland met mevrouw op de burelen van WPZ. Mevrouw verstond de klachten niet goed maar ging hier toch de nodige aandacht aan proberen besteden. Sindsdien werden geen nieuwe klachten ontvangen. WPZ heeft gepast gereageerd en probeert de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen. Om die reden beschouwt WPZ deze klacht als deels gegrond.

## **6/ Ontvankelijk – deels gegrond / Opgelost**

Huurder stuurt ons via mail een klacht op 22/01/2018 met enkele foto's in bijlage. Huurder klaagt over afval en rommel die bewoners stockeren in de ondergrondse parking van het gebouw. De rommel blijft zich maar opstapelen. WPZ gaat ter plaatse op 23/01/2018 en stelt veel rommel en afval vast in de ondergrondse parking. WPZ schrijft op 31/01/2018 al de bewoners hierover aan. WPZ voert op 20/03/2018 een controle uit en stelt vast dat er al heel wat rommel verdwenen is en huurders nog bezig zijn met het opruimen. De garage wordt op dat moment door WPZ grondig geborsteld. Geen verdere klachten ontvangen. Ten aanzien van WPZ beschouwen we deze klacht als deels gegrond.

## **7/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 22/01/2018 een klacht over vochtproblemen in de woning. Er worden ook foto's mee verstuurd. Betrokkene schrijft dat dit al verschillende keren gemeld werd maar dat hier nog geen gevolg aan werd gegeven. WPZ start onmiddellijk een intern onderzoek.

WPZ stuurt volgend antwoord op 22/01/2018:

*Beste,*

*Wij hebben uw mail en foto's in bijlage goed ontvangen en maken deze over aan onze dienst patrimonium.*

*Onze dienst patrimonium gaat deze week langs bij uw nonkel, mijnheer xxx, betreft de vochtproblemen in de keuken. Is het mogelijk ons mee te delen wanneer mijnheer thuis aanwezig is.*

*Bij nazicht in het technisch dossier hebben wij vastgesteld dat de laatste melding van vocht dateert van 07/01/2015. Wij kregen toen melding van vochtproblemen in de linkerhoek van het plafond in de inkom. Onze dienst patrimonium heeft hier onmiddellijk gevolg aan gegeven. Er werd namelijk een nieuw plafond geplaatst en er werden verluchtingen geboord. Na deze*

*melding kregen wij geen melding van vochtproblemen meer binnen tot op heden.*

*Wij doen ons uiterste best om het probleem zo vlug mogelijk op te lossen en wij houden u hiervan verder op de hoogte.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Het WPZ team*

Betrokkene stuurt ons op 22/01/2018 volgend antwoord terug:

*Beste,*

*Eerst en vooral bedankt voor de snelle reactie!*

*Op dinsdag, donderdag en zaterdag heeft hij dialyse dus best op woensdag of vrijdag.*

*Alvast bedankt!*

WPZ stuurt op 22/01/2018 volgend antwoord:

*Beste,*

*Onze dienst patrimonium zal nu woensdag 24/01/2018 langsgaan bij mijnheer xxx.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Het WPZ team*

Onze dienst patrimonium gaat langs op 24/01/2018 en stelt een lek vast in de roofing van het dak boven de keuken. Op 24/01/2019 geeft WPZ de opdracht aan externe partner voor nazicht van de roofing van het dak en de dakranden.

WPZ stuurt volgend antwoord naar betrokkene op 25/01/2018:

*Beste,*

*Als gevolg van onze interventie op 24/01/2018, hebben wij de opdracht gegeven aan onze externe partner 'dakwerker xxx' om controle uit te voeren van de roofing en de dakranden.*

*Wij houden u verder op de hoogte.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Het WPZ team*

Betrokkene bedankt WPZ voor de opvolging.

Onze externe partner gaat langs en vervangt de roofing op het dak. Het vochtprobleem wordt hiermee opgelost en WPZ ontvangt geen verdere klachten. Hieruit blijkt dat WPZ telkens gepast gereageerd heeft.

## **8/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt een klacht via mail op 24/01/2018. De klacht gaat over een buurvrouw die een wasdraad heeft gespannen tussen 2 gevels. Hij vindt het niet kunnen dat de buurvrouw deze bevestigd heeft aan de gevel en hiervoor een doorboring in de buitengevel heeft uitgevoerd. WPZ is dit gaan controleren en het gaat om een fijne wasdraad die niemand in de weg staat of stoort. De doorboring is uitgevoerd in de voegen van de gevel en er is geen schade vastgesteld. WPZ neemt afwachtende houding en ontvangt geen verdere klachten. Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond.

## **9/ Onontvankelijk / opgelost**

Huurder stuurt ons op 25/01/2018 een mail betreffende hoog waterverbruik als gevolg van een lek aan de cv-ketel. Het lek aan de cv-ketel werd vastgesteld door WPZ en onmiddellijk hersteld. Ondanks de vlugge herstelling vraagt huurder een tegemoetkoming in de waterfactuur. De melding van het lek dateert van 12/01/2018. Op 16/01/2018 wordt dit lek hersteld door externe partner, het overdrukventiel wordt vervangen.

Op 12/01/2018 stuurt huurder een mail betreft hoog waterverbruik:

*Vandaag, kwam een medewerker langs van IWVB, opname watermeter stand, aangezien m'n waterverbruik ABNORMAAL hoog lag, t.o. de vorige opname. Ze vroegen me, of ze mochten zoeken, naar eventuele lekkages.*

*Aan de Bulex ( ACV) stelden ze effectief een non-stop hoge lekkage vast. Dat was ook de reden, waarom ik uw diensten, telefonisch wou bereiken, maar geen reactie. Wilt u zo vriendelijk zijn, DRINGEND een medewerker van A.C.V diensten langs te zenden, voor herstel.*

*Diezelfde lekkage, was er al van bij het jaarlijks onderhoud, maar werd niet DEGELIJK hersteld. Heb tot op gisteren, al over de 300 euro bij te betalen, aan de waterdiensten, door dat mankement aan de Bulex Gelieve, me dringend te bellen.*

12/01/2018 = WPZ maakt op 12/01/2018 een werkbbon aan voor nazicht.  
15/01/2018 = WPZ gaat langs en stelt vast dat het overdrukventiel van de cv-ketel lekt en geeft onmiddellijk opdracht aan externe partner voor herstelling.  
16/01/2018 = Externe partner vervangt overdrukventiel van de cv-ketel.

Op 19/01/2018 stuurt huurder ons volgende mail:

*T.A.V. Dr. Voorzitter, en facturatedienst*

*Geachte;*

*Bij de opname meterstand, van m'n waterverbruik, werd er me op gewezen, dat ik met een onmogelijk extreem hoog waterverbruik, werd geconfronteerd, door IWVB. Ze lieten een medewerkers komen, om de*

*meterstand, nogmaals op te nemen, en vroegen me, of ze mochten zoeken naar een lekkage. Te betalen: 224,69 euro, terwijl ik voorheen jaarlijks teveel betaalde.*

*Er werd vastgesteld, dat ik inderdaad, met een ontzettende lekkage te maken had, NIET ZICHTBAAR, aangezien dat voorheen slecht werd hersteld, en er een verkeerd stuk.*

*Na m'n aanvraag, aan jullie diensten, en goedkeuring, kwam er iemand van ACV Bulex Bij me langs, en werd de lekkage verholpen op 15 of 16 januari. IWVB stelde me dan ook voor, aan WPZ, te vragen, me tegemoet te komen, bij de betaling Van deze extreme factuur, aangezien ikzelf, die lekkage ONMOGELIJK kon zien. Hetgeen ik ten zeerste zou waarderen. Mijn bankrekening nr. is hetzelfde, waarop ik m'n maandelijkse huur betaal.*

*Gelieve me hieromtrent, dringend te bellen aub, OF te mailen aub.*

Op 25/01/2018 stuurt huurder ons volgende mail:

*Geachte,*

*Bij het opnemen van de watermeterstand, kwam een medewerker van IWVB, bij me langs. Er werd me gevraagd, de meterstand te mogen controleren, en OOK of ze mochten nazien, ik geen eventuele lekkage had. En dat was wel degelijk het geval.*

*Voorheen, maanden geleden, werd een lekkage aan de BULEX (ACV) SLECHT hersteld, zodat diezelfde lekkage NIET ZICHTBAAR was. Ingevolge dit probleem lag m'n verbruik ABNORMAAL hoog. Nog nooit eerder meegemaakt.*

*Verbetering van m'n vorige mail:*

*Het slotfactuur bedraagt 469,69 euro. Mag ik u vragen, samen met IWVB, op uw WELWILLENDHEID, me hieromtrent TEGEMOET te treden, aangezien, dit bedrag, bijna de helft van m'n maandelijks Inkomen betreft. Mn enige inkomen is berekend, op 66% handicap, en betaald voor CM ziekenfonds.*

*Hierbij bijlage, van de slotfactuur.*

Op 26/01/2018 stuurt huurder ons volgende mail:

*Gisteren, zond ik Uw dienst, een mail mits bijlage. Dit omtrent WELWILLENDHEID, en uw begrip,*

*Betreffende een voor mij EXTREME hoge slotfactuur, van IWVB, ingevolge door ACV Bulex slecht herstelde lekkage ONZICHTBAAR Met het blote oog. Dit werd vastgesteld, door IWVB. Inmiddels is dit lek hersteld geweest. Gelieve me hierbij tegemoet te komen. Tenslotte, ben ik ook altijd al een dankbare, en correcte Huurder geweest, en wens dat zo te houden. HOE kan ik anders m'n huur verder correct betalen?*

*Mvg en hopende op een per post toegezonden antwoord.*

26/01/2018 WPZ antwoord volgende mail:

*Geachte,*

*Wij hebben dit door gegeven naar onze Dienst Patrimonium. Zij zullen hiervoor vandaag bij u langs komen.*

*Met vriendelijke groeten,  
Het WPZ team*

29/01/2018 = WPZ gaat langs bij huurder en er wordt geen lek vastgesteld aan de cv-ketel. De afvoer van de condens is duidelijk zichtbaar. Er wordt huurder aangeraden om regelmatig de afvoer te controleren op zichtbare lekken.

30/01/2018 WPZ stuurt volgende mail naar huurder:

*Geachte,*

*Als gevolg van uw voorgaande mail van 12/01/2018, is onze dienst patrimonium langs geweest op 15/01/2018. Zij hebben vastgesteld dat het overdrukventiel van de cv-ketel lekt, dit was duidelijk zichtbaar. Er werd dan ook onmiddellijk een werkbond overgemaakt aan onze externe partner 'Sanitair xxx' om het overdrukventiel te vervangen.*

*Wat betreft uw vraag om financiële tussenkomst van het waterverbruik, kunnen wij als sociale huisvestingsmaatschappij, die louter werkt met de middelen van sociale huurders en kopers, niet ingaan.*

*Wij hebben immers het nodige gedaan en de herstelling is door ons zeer vlog opgelost geweest. Het is uiteindelijk de huurder die regelmatig de waterteller dient te controleren op abnormaal hoog waterverbruik en die hiervoor zijn verantwoordelijkheid dient op te nemen.*

*Wij twijfelen er zeker niet aan dat u een goede huurder bent en dat u altijd correct betaalt, maar als sociale verhuurder zijn wij verplicht om onze huurders op een gelijke wijze te behandelen. Onze tussenkomst in deze zou het solidariteitsprincipe tussen de sociale huurders ernstig ondermijnen.*

*Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn steeds bereikbaar voor verdere inlichtingen.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Het WPZ team*

30/01/2018 huurder antwoord onze mail:

*Geachte,*

*Aan deze mail, verwachtte ik me wel. GEEN TUSSENKOMST. Ben als momenteel zwaar gehandicapt, en afhankelijk van stappen, met rollator niet in staat, dagelijks de metertellers op te volgen.*

*Graag wou ik dan ook vragen, of jullie bereid zijn, meerdere malen per jaar, controles uit te voeren, wat de cv-ketel, door "Sanitair xxx" ! Hij is tenslotte een prima technicus.*

*En nu, aangezien het afzuigstelsel beneden nooit werkte, sedert m'n intrek In het appartement (dit werd vorig jaar pas op orde gezet), waarvoor dank aan xxx, heb ik nog meerkosten. Moet het bovenste gedeelte, van de wc beneden, vervangen, die blijft lopen, als ik de watertoevoer daar niet afsluit. Volgens xxx, niet meer te herstellen. Ook alle buizen, naar de lavabo, enz, zitten overvol corrosie. Deze moet ik ook nog vervangen. Af en toe, draai ik de kranen, effe open, om verdere ellende te voorkomen, maar moet 's nachts, naar het toilet boven. Ook corrosie, aan de nochtans onderhouden kraan, in de keuken, en badkamer.*

*Kan u me hieromtrent ook effe wegwijs maken? Zo een herstel, kost ook veel geld, en kan me dit momenteel nog niet veroorloven, mits m'n inkomen, en ontzettend veel medische onkosten.*

*Door het verzakken, van het gebouw, wat normaal is, ook nog vele scheuren in huis, en vocht in de binnenmuren, onstabiele terrasdeur, en veel grote gaten, door de hopen kalk, welke uit de muren valt. Toch zal ik verder, m'n huur, correct blijven betalen.*

*Met alle respect. Mvg*

Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd aangezien we meteen gepast gereageerd hebben. Er werd met huurder ook telefonisch gecommuniceerd betreft bovenstaande mails.

WPZ schrijft een artikel 'hoe hoog waterverbruik voorkomen' in 'De gazet van WPZ' editie 3 - juli - augustus - september 2018 - Dit krantje wordt driemaandelijks gepubliceerd en bezorgd aan al onze huurders.

*Zie krantenartikel in bijlage nr. 1*

### **10/ Onontvankelijk / deels opgelost**

Huurder komt langs op kantoor op 29/01/2018 en heeft klacht over buur. De buurman is steeds dronken en is dan verbaal zeer agressief naar andere bewoners toe. Hij komt dan met slaande deuren het gebouw binnen en maakt veel lawaai in zijn appartement en zou ook al opgepakt zijn door de politie betreft overlast.

Huurder is via begeleidingsovereenkomst toegewezen voor de sociale woning. Op het moment van klachten was betrokkene in begeleiding. De problemen werden met de begeleiding opgenomen en er wordt aan de problemen gewerkt. Deze problemen vinden hun oorzaak in een uitgebreidere problematiek van betrokkene. Samen met de begeleiding wordt hieraan gewerkt. De medewerkers van WPZ gaan ook regelmatig ter plaatse indien er zich nieuwe feiten voordoen om dit te bespreken met betrokkene en de begeleiding. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond

beschouwt. WPZ probeert samen met de begeleidingsinstanties de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen.

### **11/ Onontvankelijk / opgelost**

Huurder stuurt ons op 02/02/2018 aangetekend schrijven met klacht over vochtproblemen in de woning. In het schrijven verwijst huurder ons ook naar voorgaande meldingen van vocht. Telkens heeft WPZ gepast gereageerd op deze meldingen. Er wordt langsgegaan en telkens stelden wij vast dat het gaat om condensatieproblemen omdat bewoners niet voldoende verluchten. Steeds werden de bewoners hierover aangesproken en aangeraden meer te verluchten en worden er tips meegedeeld.

Als gevolg van het aangetekend schrijven gaat onze dienst patrimonium langs op 08/02/2018 en stelt volgende punten vast:

- Het betreft condensatieproblemen en geen vocht.
- Al de verluchtingsroosters zitten dicht met stof.
- Er wordt niet verlucht.

22/02/2018 = WPZ verstuurt huurder een schrijven met stand van zaken en geeft bewoners tips om de woning goed te verluchten en te ventileren. Er wordt ook een bijlage uit het Ziezo Boekje Vlaams-Brabant verstuurd met nog meer tips rond ventileren en onderhoud.

06/03/2018 = WPZ ontvangt een telefoon van de huurdersbond betreft dit dossier. Zij hebben aangetekend schrijven met foto's ontvangen van deze huurders betreft vocht-condensatieproblemen in de woning en verwijzen ook naar ons schrijven die wij huurder hebben verstuurd waarin wij onze bevindingen meedelen. De huurdersbond stelt voor om samen naar een oplossing te zoeken en vragen of er misschien de mogelijkheid bestaat om meer te kunnen verluchten of een 24 uur meting uit te voeren.

28/03/2018 = WPZ gaat langs bij deze huurder en stelt vast dat al de verluchtingsroosters in de ramen dicht zitten met stof. Er wordt aan huurder nogmaals meegedeeld om de roosters stofvrij te maken. WPZ voert volgende werken uit:

- Reinigen van de ventilator.
- Er wordt een isolatieplaat geplaatst links en rechts in trappenhuis naar zolder.
- Er wordt isolatie op zolder bijgeplaatst.

29/03/2018 = WPZ schrijft huurder aan betreft bevindingen tijdens de interventie op 28/03/2018. De huurder wordt in dit schrijven verzocht om de verluchtingsroosters stofvrij te maken en informeert huurder over de werken die WPZ zal uitvoeren. WPZ neemt contact op met de huurdersbond om stand van zaken mee te delen. Er wordt ook een mail verstuurd naar OCMW Beersel. Geen verdere klachten ontvangen. WPZ heeft telkens gepast gereageerd. Om die reden beschouwen we deze klacht ten aanzien van WPZ als ongegrond.



## **12/ Onontvankelijk / deels opgelost**

WPZ ontvangt op 07/02/2018 een klacht via mail van huurder. Huurder meldt dat er schade is aangebracht aan de achterraut van haar wagen door onbekenden. Huurder verwacht dat wij dringend iets doen aan de veiligheid en dat ze € 33,00 betaalt om haar wagen veilig te parkeren. De politie werd hiervan verwittigd maar kan hier niets aan doen omdat er geen camera's staan.

WPZ stuurt volgend antwoord terug op 07/02/2018:

*Beste,*

*Woonpunt Zennevallei betreurd ten zeerste het vandalisme waarvan u slachtoffer bent geworden. Wij hebben in het verleden reeds enkele pogingen gedaan om vandalisme tegen te gaan aan de hand van camera's maar moesten dan vaststellen dat deze hier zelf het slachtoffer van werden. We zoeken momenteel uit hoe we dit beter kunnen aanpakken.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Het WPZ team*

WPZ heeft naar aanleiding van dit voorval aan de politie haar aanbod herhaald om op WPZ-gebouwen camera's te plaatsen die het publieke domein filmen. Dit aanbod wordt nog steeds onderzocht door de politie. WPZ probeert samen met de politie de gegronde klacht van een huurder tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

## **13/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost**

Huurder stuurt ons aangetekend schrijven op 14/02/2018, door ons ontvangen op 21/02/2018. Huurder heeft klachten over herstellingen en vochtproblemen in de woning. Het gaat om herstellingen die dienen te gebeuren aan de ramen, waterschade volgens huurder als gevolg van een slecht aangesloten riolering en vochtproblemen. In het schrijven klaagt huurder ook over nachtlawaai in het gebouw en het onderhoud van de gemeenschappelijke delen. Deze klacht is gegrond wat de herstelling betreft, maar deels gegrond omdat WPZ nog niet al de nodige maatregelen heeft kunnen nemen. Als gevolg van dit schrijven gaan de verantwoordelijken van onze dienst patrimonium langs om volgende punten vast te stellen:

21/02/2018 = Onze dienst patrimonium gaat langs en maakt een gat in de valse wand van de berging en stelt een lek vast. Komt dit van de buis van de cv-ketel?

21/02/2018 = WPZ geeft opdracht aan externe partner voor verder onderzoek naar dit lek en de nodige herstellingen uit te voeren.

02/03/2018 = WPZ antwoord op huurder zijn klachtenbrief dat deze punten zeker onze volle aandacht hebben genoten en de klacht wordt geregistreerd en verder onderzocht.

14/03/2018 = Externe partner gaat langs en spoort lek op. Hij stelt een lek in de buis van de ACV-ketel vast.

15/03/2018 = Externe partner voert herstelling aan lek van de buis van de cv-ketel uit.

24/04/2018 = Huurder schrijft terug een brief en vraagt stand van zaken en dreigt ermee naar het gerecht te stappen.

09/05/2018 = WPZ stuurt antwoord via mail naar huurder met de stand van zaken.

14/05/2018 = WPZ gaat langs voor controle van de vochtproblematiek. De vocht wordt opgemeten en er wordt vastgesteld dat de vocht aan het opdrogen is. Er wordt 10% vocht gemeten wat bevestigt dat het zo goed als is opgedroogd. Er wordt een nieuwe wand geplaatst om het gat dat werd gemaakt voor de herstelling te dichten. Er wordt ook een werkbon doorgegeven aan externe partner voor het vervangen van raamkruk van het raam.

16/05/2018 = WPZ stuurt schrijven naar huurder. In dit schrijven informeert WPZ de huurder dat het lek is hersteld en hiermee de vochtproblematiek is opgelost en dat er opdracht is gegeven voor vervangen raamkruk van het raam. Dit is echter geen evidente vraag aangezien de Portugese ramenproducent ondertussen failliet is en vervangstukken niet beschikbaar zijn. Omdat raamkrukken niet meer beschikbaar zijn, wordt een nieuw sluitsysteem geplaatst.

#### **14/ Onontvankelijk / opgelost**

Huurder stuurt ons op 21/02/2018 een klacht via mail over de inspecties die op een niet respectvolle manier zouden gebeuren. Medewerkers komen te pas en te onpas langs. Er zou ook sprake zijn van ongewettigde bijwoning wat huurder ontkent. Deze klacht kadert binnen een groter juridisch dossier dat op het moment van de Klacht hangende was. De huurder voelde zich hierdoor geïrriteerd en legt daarom bovenstaande klacht neer. De juridische zaak werd uiteindelijk naar de rol verwezen gezien betrokkene zich aan zijn huurdersplicht begon te houden. De nood aan toezicht in dit dossier blijft wel hoger dan bij andere huurders gezien de feiten die zich hebben afgespeeld. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

#### **15/ Onontvankelijk / Opgelost**

WPZ ontvangt klacht via mail op 26/02/2018 van huurder die klaagt over buurman. De buurman zou op de voordeur hebben gespuwd. De wijkagent werd reeds verwittigd.

08/03/2018 = Huurder doet terug melding: buurman heeft terug op de voordeur gespuwd en de wijkagent wordt terug verwittigd.

Betrokkene werd uitgenodigd op bureel. De klachten werden met hem besproken. Hij ontkent deze echter. Ook de wijkagent werd gecontacteerd in dit dossier. Hij was op de hoogte van het dossier maar had geen bewijzen om deze bezwaren hard te maken. Betrokkene werd door wijkagent wel aangesproken over de feiten. Sindsdien werden er geen nieuwe klachten ontvangen. WPZ probeert samen met de politie de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

## **16/ Onontvankelijk / Opgelost**

WPZ ontvangt klacht via schrijven op 26/02/2018 betreffende het parkeerbeleid. Bewoners parkeren zich waar ze willen. Huurder verwijst naar berisping die ze van ons kreeg omdat ze fout parkeerde, nl. aan het begin van het voetpad dat dient vrijgehouden te worden voor de hulpdiensten en verwacht dat andere bewoners zich ook aan deze regels houden. De wijkagent is hiervoor langs geweest en heeft boetes uitgeschreven. Een bewoner heeft hierop zeer agressief gereageerd. Betrokkene durft hierdoor niet meer buiten te komen, vooral 's avonds. Ook heeft huurder klachten over overlast van hondenpoep en het geblaf van honden. Betrokkene heeft al meermaals opmerkingen gemaakt tegen de eigenaars van deze honden maar zonder resultaat. De gemeente heeft hiervoor affiches geplaatst op paaltjes maar deze worden stukgemaakt door bewoners. Huurder verwacht van ons een oplossing.

Betrokkene werd uitgenodigd op onze diensten om haar verhaal te doen. WPZ stuurde naar aanleiding van de klacht een brief naar de betrokken bureaus en nam ook telefonisch contact op. Tevens werd naar alle huurders nogmaals een brief verstuurd betreffende het parkeerbeleid. Aan de stad werd gevraagd opnieuw bordjes te plaatsen omtrent het verbod om honden hun gevoeg te laten doen. Ook werd aan de gemeente gevraagd om extra toezicht uit te voeren op foutparkeerders en ook te beginnen met deze te beboeten. De gemeente heeft hier een gunstig gevolg aan gegeven. Betrokkene werd er wel op gewezen dat zij voor dergelijke klachten best contact opneemt met de gemeente gezien het steeds klachten over het openbaar terrein betreft en dit een bevoegdheid is van de gemeente.

WPZ verstuurt ook 2x een schrijven naar huurders betreft de parkeerproblematiek. Onze communicatieverantwoordelijke verstuurd hiervoor intern volgende mail:

*Dag fronters,*

*Jullie weten al dan niet dat er altijd al een parkeerprobleem geweest is in xxx.*

*Nu heeft de gemeente besloten strenger op te treden: ze schrijven veel gemakkelijker GASboetes uit.*

*WPZ heeft dit jaar al 2X brieven gestuurd rond dit probleem. Moesten jullie vragen krijgen hierover van huurders, dan kunnen jullie altijd naar deze brieven teruggrijpen. (zie bijlage)*

*Mvg,*

WPZ verstuurt volgende brief naar huurders op 15/05/2018:

**Betreft: Correct gebruik van de parkeerplaatsen**

Beste huurder,

Samen met uw appartement huurt u bij ons ook een ondergrondse parkeerplaats. De

bovengrondse parkeergelegenheden zijn voorbehouden voor de bezoekers.

Wij blijven echter merken dat de ondergrondse parking onderbenut blijft. Daarom dringen we erop aan hier meer gebruik van te maken. Bovendien willen wij u ook op uw verantwoordelijkheid wijzen. Niet alleen de vuilnisophaling heeft immers te lijden onder dit parkeergedrag. Bij noodgevallen moeten de brandweer en andere hulpdiensten vrije toegang kunnen krijgen. Dit is niet gegarandeerd door het huidige bovengrondse parkeergedrag. Wij dringen er daarom ook nogmaals op aan de ondergrondse parking te gebruiken.

Wij vertrouwen op uw correct handelen, maar zien ons genoodzaakt verder stappen te

ondernemen en de politie in te schakelen indien de wagens foutgeparkeerd blijven staan.

Met hoogachting

WPZ probeert samen met de lokale overheid en politie de gegronde klacht van een huurder tot een goede uitkomst te brengen. Hieruit blijkt dat WPZ telkens gepast gereageerd heeft. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht dan ook als ongegrond beschouwd.

**17/ Ontvankelijk / niet opgelost**

WPZ ontvangt op 27/02/2018 klacht via mail van huurder betreft verstopping van haar toilet en maakt ook foto's over. Huurder schrijft het volgende:

*Geachte,*

*Dit moet me even van het hart. Deze maand is dit al de 3de keer dat mijn wc verstopt is. Ik heb maar pas iemand gezien na 4 dagen! Onze behoeften moesten we in een emmer doen! Dit kan toch niet!!!!*

*Het resultaat na het ontstoppen van het toilet heb ik even op foto gezet. xxx was erbij en heeft zelf het nodige niet gedaan om even te komen kijken dus m.a.w. mijn andere vragen heb ik niet kunnen stellen!*

*Mag ik u a.u.b. vriendelijk vragen om het nodige te doen voor:*

*- probleem verstopping WC*

*- verwarming in de keuken en living die niet meer gaan(recent probleem) Dit moet ook blijikbaar via jullie gaan?*

*- onder de pompbak van de keuken heb ik nog steeds water( dit probleem is na 2j nog niet opgelost)*

*- zware vochtproblemen kamer ( dit werd ook al eens bekeken door een vochtmeter)*

*Hiervoor gingen ze ook het nodige doen, nooit iets gebeurt.*

- geen deftige deurbel. Ok dit is niet dringend maar het werd mij wel beloofd om eens te vervangen? Nooit iemand gezien!

*In bijlage stuur ik u alle nodige foto's.*

*Mag ik u vriendelijk vragen om hiervoor het nodige te doen en de problemen op te lossen. Indien dit niet gebeurt ga ik met noodzaak verdere stappen moeten ondernemen.*

*Hopend op een vlotte samenwerking!*

WPZ stuurt volgend antwoord terug naar huurder via mail op 27/02/2018:

*Beste,*

*Wij hebben uw mail met foto's in bijlage goed ontvangen en hebben deze overgemaakt aan de verantwoordelijke van onze dienst patrimonium.*

*Wij betreuren deze situatie ten zeerste en begrijpen dat dit niet aangenaam is.*

*Wat betreft de overige punten hebben wij een werkbon aangemaakt voor onze dienst patrimonium voor nazicht.*

*Is het mogelijk om mee te delen wanneer u thuis aanwezig bent.*

*Alvast bedankt.*

*Met vriendelijke groeten,*

19/01/2018 = Huurder doet melding van verstopping toilet.

19/01/2018 = WPZ voert ontstopping uit.

05/02/2018 = Huurder doet melding van verstopping toilet.

05/02/2018 = WPZ voert ontstopping uit.

27/02/2018 = Huurder doet terug melding verstopping toilet.

27/02/2018 = WPZ gaat langs en lost al de andere punten op.

Het gaat om een algemeen probleem van de riolering. Dit probleem is reeds aangepakt maar is terug opgetreden. De infrastructuur is uitgegeven door de VMSW.

Volgende meldingen volgen:

19/03/2018 = huurder doet melding van verstopping toilet.

19/03/2018 = WPZ voert diezelfde dag ontstopping uit.

12/04/2018 = Huurder doet melding van verstopping toilet.

12/04/2018 = WPZ voert diezelfde dag ontstopping uit.

27/04/2018 = Huurder vraagt nazicht riolering. Weekend staat voor de deur en denkt dat wc terug gaat verstopt geraken.

27/04/2018 = WPZ voert diezelfde dag ontstopping uit.

19/12/2018 = Huurder doet melding verstopping toilet.

19/12/2018 en 20/12/2018 = WPZ voert ontstopping uit.

Deze klacht betreft de aanleg van de openbare infrastructuur door de Vlaamse Overheid om vervolgens over te dragen aan de lokale overheid. Dit gaat echter niet altijd naar wens. Voor dit dossier blijven we afhankelijk van de medewerking van de Vlaamse Overheid en de door haar aangeduide aannemer. In de nieuwe bouwdoSSIERS neemt WPZ ook de aanleg van de openbare infrastructuur voor haar rekening. Op die manier hoopt WPZ niet enkel de klachten te krijgen, maar ook de bevoegdheid om het op te kunnen lossen.

### **18/ Ontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt klacht via mail op 02/03/2018 betreft douchekraan die al van in het begin dat huurders de woning zijn ingetreden niet goed functioneert. Deze klacht is ontvankelijk gezien de lange behandeltermijn.

WPZ ontvangt volgende klacht:

*Geachte,*

*Staat u mij toe even terug te komen op mijn vorige mails ( 12/ 2017 ). Tot heden is er aan dit probleem spijtig genoeg nog niet verholpen geweest. Het is onmogelijk geworden om meer dan 2 minuten onder de douche te staan en warm water te hebben, daarna wordt het echt koud. Er zijn ook 2 kleine kindjes die ook niet kunne genieten van een lekker warm stortbadje.*

*Indien uw technische dienst geen tijd heeft om de thermostatische kraan te komen vervangen door een gewone douchekraan, want DAT is het probleem, ( een thermostatische kraan werkt NIET in combinatie met een doorstroom verwarmers ), zou het ons dan mogelijk zijn bij jullie een kraan te bekomen om die zelf te vervangen ?*

*Ik dank U bij voorbaat,  
met vriendelijke groeten,*

Huurder verwijst naar een mail verstuurd op 13/12/2017. Hier is tot op datum van 02/03/2018 niets aan gedaan. Het gaat om een nieuwbouwproject. Betrokkene zijn eerste huurders die dit pand betrekken.

13/12/2017 = WPZ ontvangt eerste melding via mail dat de douchekraan van in het begin dat huurders de woning zijn ingetreden op 01/09/2017 niet goed functioneert. Er is een thermostatische douchemengkraan geplaatst die in samenwerking met een doorstroomer niet goed functioneert en vragen of het mogelijk is deze te vervangen door een mengkraan.

13/12/2017 = WPZ geeft dit onmiddellijk door aan externe partner om deze douchekraan te vervangen.

02/03/2018 = WPZ ontvangt klacht van huurder dat hier nog steeds geen gevolg aan is gegeven.

08/03/2018 = WPZ stuurt terug opdracht door aan diezelfde externe partner om de douchekraan te vervangen.

20/03/2018 = WPZ ontvangt terug een mail van huurder met de melding dat

er afspraak werd gemaakt op 15/03/2018 met externe partner, maar er niemand is langs geweest. Heeft hiervoor een dag verlof genomen. Vraagt om oplossing.

*Geachte,*

*Ik verneem van mijn dochter dat tot op heden de douchekraan nog niet vervangen werd.*

*Mijn schoonzoon heeft daarvoor verleden week donderdag ( 15/03 ) verlof genomen, het zou die dag op de planning hebben gestaan. Tot vandaag hebben zij ook nog geen ander bericht gekregen voor andere datum. Mag ik U vragen wanneer dit op de planning voorzien is ? Het is niet meer mogelijk om een douche te nemen zonder dat het water koud wordt en voor de kindjes is dat zeker niet te doen. De kraan kan ik ook vervangen, dat is helemaal geen probleem, ik ben ook in die sector werkzaam, als u ons de kraan levert.*

*Ik dank u bij,*

*vriendelijke groeten,*

20/03/2018 = WPZ neemt onmiddellijk contact op met de externe partner en deze bevestigen dat er inderdaad een afspraak werd gemaakt op 15/03 maar door onvoorziene omstandigheden de interventie niet is kunnen doorgaan. Externe partner belooft onmiddellijk contact op te nemen met huurder om nieuwe afspraak te maken.

WPZ stuurt op 20/03/2018 volgende mail naar huurder:

*Geachte,*

*Wij hebben op 08/03/2018, na ontvangst van uw voorgaande mail, de opdracht gegeven aan onze externe partner, de firma xxx om de douchekraan te vervangen.*

*Als gevolg van onderstaande mail hebben wij contact opgenomen met de firma xxx. Zij bevestigen dat er inderdaad een afspraak werd gemaakt op 15/03/2018 en dat dit door onvoorziene omstandigheden niet is kunnen doorgaan. De firma xxx heeft ons beloofd telefonisch contact op te nemen om een nieuwe afspraak te maken.*

*Met vriendelijke groeten,*

Betrokkene stuurt op 21/03/2018 volgende mail:

*Geachte Mevrouw,*

*Ik dank U voor het spoedige antwoord. Ik hoop dan ook dat de firma xxx ook zo professioneel zal zijn, sorry maar als ik een afspraak niet kan nakomen dan bel ik toch de betrokken mensen op om te verwittigen en meteen een nieuwe afspraak te maken. Hopelijk komt er nu wat schot in de zaak.*

*Ik dank U nogmaals voor Uw dienst,*

*vriendelijke groeten,*

22/03/2018 = Externe partner vervangt de douchekraan.

Op 26/03/2018 informeert WPZ huurder via mail over stand van zaken:  
*Geachte mijnheer,*

*De firma xxx heeft ons bevestigd dat de douchekraan op donderdag 22/03/2018 vervangen werd.*

*Wij hopen dat deze werken naar wens zijn uitgevoerd en zijn steeds bereikbaar voor verdere inlichtingen.*

*Met vriendelijke groeten,*

Op 27/03/2018 schrijft betrokkene volgend antwoord via mail:

*Geachte Mevrouw,*

*ik wens U in naam van de kinderen, en kleinkinderen, te bedanken.*

*Volgens hen gaat alles voorlopig perfect.*

*Met vriendelijke groeten*

WPZ ontvangt geen verdere klachten. WPZ beschouwd deze klacht als gegrond omwille van de te lange behandeltermijn.

### **19/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt telefonisch een klacht op 06/03/2018 over tuin van buur dat vol ligt met hondenpoep. Dit wordt niet verwijderd en veroorzaakt enorme geurhinder. Betrokkene kan hierdoor geen raam openzetten, omdat de slechte geur de woning binnendringt. WPZ gaat langs op 15/03/2018 en voert een controle uit. Er wordt inderdaad veel hondenpoep vastgesteld in de tuin. Tijdens deze controle wordt ook een verstopping van de dakgoot vastgesteld. Deze ligt vol met bladeren.

16/03/2018 = WPZ schrijft huurder hierover aan en verzoekt vriendelijk om de uitwerpselen van de hond in de tuin te verwijderen en de dakgoot te reinigen. Een controle wordt uitgevoerd op 13/06/2018. Tijdens deze controle wordt vastgesteld dat de uitwerpselen in de tuin verwijderd zijn maar de dakgoot is niet gereinigd. WPZ schrijft huurder hierover aan op 14/06/2018. Op 02/07/2018 voert WPZ terug controle uit en er wordt vastgesteld dat de dakgoot gereinigd is en de hondenpoep in de tuin wordt nog steeds verwijderd. Geen verdere klachten ontvangen. WPZ heeft gepast gereageerd op deze gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

### **20/ Onontvankelijk / deels opgelost**

WPZ ontvangt een mail op 07/03/2018 van OCMW betreft huurder die klaagt over haar verwarming. OCMW ging op huisbezoek en stelde vast dat het heel warm was in het appartement. Huurder gaf aan dat het niet mogelijk is om de verwarming te regelen en dat deze veel warmte blijft afgeven. OCMW vraagt ons welke stappen wij hiervoor hebben ondernomen.



WPZ stuurt volgend antwoord via mail op 15/03/2018:

Beste,

Gevolg gevend aan uw mail, delen wij u graag de historiek en de stappen mee die Woonpunt Zennevallei reeds heeft ondernomen:

14/03/2017: Huurder stuurt klacht via mail betreft verwarming die constant warmte blijft afgeven en over problemen met de keukenkraan.

15/3/2017: WPZ gaat langs en stelt geen problemen met de verwarming vast. Huurder zet de verwarming constant op 27°C waardoor de accumulatoren warmte blijven afgeven. De huurder had voor collega's ter plaatse waren de verwarming volledig afgezet. Huurder was onbeschoft en in de war en is in haar bed gaan liggen. Verder communiceren met huurder was onmogelijk. We maken voor de zekerheid een werkbon over aan externe partner voor nazicht van de verwarming.

16/03/2017: WPZ zet deze bevindingen in mail naar huurder.

17/03/2017: Externe partner gaat langs voor een grondige controle van de verwarming en stelt vast dat deze perfect werkt. Er wordt op dat moment de nodige deskundige uitleg gegeven aan huurder over de werking van de verwarming.

21/03/2017: De keukenkraan wordt vervangen door onze dienst patrimonium.

Half maart wordt aan externe partner gevraagd om een verslag op te maken over het plaats bezoek en het functioneren van de verwarming.

Op 03/04/2017 stuurt WPZ huurder een mail met de bevindingen van de externe partner tijdens de interventie op 17/03/2017.

Geen reactie meer van huurder tot 20/04/2017.

20/04/2017: Huurder stuurt ons terug een mail met klachten over de verwarming. Zij verwijst naar haar eerdere mails. Zij kan zich niet neerleggen met de uitleg die externe partner haar heeft gegeven en vraagt een oplossing. Huurder verwijst naar haar afrekening elektriciteitsverbruik, die zij heeft ontvangen op 18/04/2017, die ligt volgens huurder veel te hoog en is te wijten aan het niet juist functioneren van de verwarming en vraagt onze financiële tussenkomst.

21/04/2017: WPZ stuurt een antwoord terug naar huurder met de vraag een kopie van de afrekening van de elektriciteit te bezorgen zodat wij deze kunnen nakijken. WPZ verwijst nogmaals naar de interventie van de externe partner, dat deze heeft kunnen vaststellen dat de verwarming normaal functioneert.

25/04/2017: Huurder stuurt ons een mail met klacht over de externe partner. Deze klacht wordt, net zoals haar klacht aan het adres van WPZ, ook opgenomen in de klachtenrapportage aan de Vlaamse Ombudsdienst.

In deze mail schrijft huurder dat ze de verwarming door een 'neutrale elektriker' heeft laten nakijken en deze heeft vastgesteld dat de isolatie van de verwarmingstoestellen versleten is. Diezelfde dag maakt ze ons via mail een kopie van de afrekening over.

26/04/2017: WPZ verstuurt antwoord op mail van 25/04/2017, na het bekijken van de factuur afrekening elektriciteit. Dit gaat om een digitaal exemplaar die wij niet openkrijgen. Zie antwoord hieronder:

*Geachte Mevrouw,*

*Wij danken u voor het bezorgen van uw mail met uw jaarafrekening. Op basis hiervan kunnen wij uw verbruik echter niet onderzoeken.*

*Is het mogelijk om ons het bedrag van de tussentijdse facturen mee te delen van voor de afrekening (vanaf intreding) en het bedrag van de nieuwe tussentijdse facturen na de afrekening.*

*Meestal is het zo dat de tussentijdse facturen van nieuwe verbruikers worden berekend op basis van het verbruik van de voorgaande bewoners. Nu u een afrekening ontvangen hebt, zullen de tussentijdse facturen aangepast worden op basis van uw persoonlijk verbruik.*

*Wij stellen u voor om uw elektriciteitsverbruik dagelijks en dit gedurende een week te noteren. Dit kan u doen door de meterstanden op regelmatige basis te noteren van dag op dag (bv. elke ochtend of elke avond).*

*Het verbruik hangt ook veel af van de periodes in het jaar. Bij koudere periodes zal de verwarming meer gebruikt worden waardoor het verbruik op deze momenten ook hoger zal liggen.*

*Bij deze informeren wij u ook dat de energieprijzen fors gestegen zijn. U kan altijd een vergelijking van energieprijzen bij verschillende energieleveranciers opvragen op basis van uw persoonlijk verbruik. Vrijblijvend verwijzen wij u hiervoor naar de website: [www.Vreg.be](http://www.Vreg.be)*

*Wij willen u nogmaals meedelen dat bij de interventie door de firma Rooselaer is vastgesteld dat de verwarming normaal functioneert, wij verwijzen graag naar onze mail van 03/04/2017 (zie bijlage).*

*Van zodra wij het verslag over de werking van de verwarming ontvangen maken wij u deze over, wij informeren hier nog eens naar bij de firma Rooselaer.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Diezelfde dag maakt ze ons via mail een kopie van de afrekening over. Deze wordt bestudeerd en we komen tot de vaststelling dat dit gaat over een normaal verbruik.*

*27/04/2017: WPZ maakt een werkbond over aan de externe partner voor nazicht van de isolatie van de convector. Op datum van 09/05/2017 gaat de externe partner langs. Hieronder de bevestiging van de externe partner via mail:*

*Geachte,*

*Onze bevindingen op deze aanvraag:*

*Wij zijn meerdere malen langs geweest bij mevrouw Ocula Hilda in de Molenborre 11/21, ook eenmaal samen met jullie verantwoordelijke, om probleem te bekijken.*

- 1. De installatie nagemeten op verliezen of onjuistheden - er was totaal geen probleem of verlies te bespeuren.*
- 2. De accumulatiekachel is volledig open gemaakt, om nakijken of problemen waren met de isolatie van het toestel en de goed werking van ventilatoren.*

*Er is geen enkel schade vastgesteld aan de isolatiematten, het is ook normaal dat er altijd wat stralingswarmte is en zowat warmte afgeeft in ruimte.*

*Dit normaal bij alle merken van accumulatie toestellen.*

*Zie ook in bijlage de foto's van het toestel en de isolatie, waar duidelijk te zien is de isolatie nog in zeer goede staat verkeerd en het toestel ook nog in heel goede staat is.*

### *3. Oplaadregeling:*

*De oplaadregeling die in het elektrisch bord is gemonteerd, staat ingeregeld op 0%, deze kan bij te veel of te weinig warmte ingesteld worden door de huurder.*

*Men kan regelen van: 30% tot +10% volgens de behoefte van de bewoner.*

*Zie ook in bijlage de foto's van de oplaadregeling*

*Onze eindconclusie is:*

*Er zijn geen uitzonderlijke verbruiken te noteren, de instelling kan eventueel lager gezet worden.*

*Het appartement heeft wel veel zon en licht inval en kan daardoor genieten van gratis warmte in de winter, waardoor eventueel de accumulatie oplaadregeling wat lager kan gezet worden.*

*Aan de toestellen zelf is er geen probleem te bespeuren, isolatie kan*

*verduren en/of vergaan, maar dit niet van toepassing in deze situatie.*

*Met vriendelijke groeten*

*09/05/2017: Huurder stuurt ons op 09/05/2017 afrekening door via mail. Deze wordt nogmaals bekeken en we komen tot de vaststelling dat het verbruik niet buiten de proporties valt en deze vergelijkbaar is met het verbruik van andere bewoners in het gebouw.*

*23/05/2017: WPZ bevestigt dit via mail aan huurder.*

*31/05/2017: Huurder reageert terug met een mail dat zij niet akkoord gaat met ons oordeel en kaart opnieuw vroegere herstellingen, die reeds hersteld zijn, aan. WPZ neemt n.a.v. deze mail telefonisch contact op met huurder. Dit gesprek loopt niet goed af, er ontstaat een discussie tussen huurder en WPZ. Huurder stuurt diezelfde dag (31/05/2017) n.a.v. dit telefoontje een klacht via mail naar onze directeur. Directeur antwoordt deze mail op 07/06/2017.*

*Op datum van 25/04/2017 stuurt huurder ons klacht over de techniek van externe partner die langs komt voor controle van de verwarming. Huurder is niet te spreken over de aanpak van de techniek betreft de controle van de verwarming. De externe partner heeft van ons de opdracht gekregen voor controle van werking van de verwarming. Huurder klaagt om het feit dat deze techniek niet het nodige gevolg heeft gegeven aan haar eisen zoals het openen van de convectors. Deze convectors bestaan uit stenen die opwarmen en zeer warm worden waardoor er verbrandingsgevaar dreigt. De convectors dient volledig af te koelen alvorens deze kan geopend worden. Op het moment dat de techniek daar was, was het niet mogelijk deze te openen.*

*Huurder stuurt ons mail op 31/05/2017 betreft klacht over een medewerker van WPZ. Huurder heeft klacht over onaangenaam telefoongesprek met medewerker van WPZ op 31/05/2017 betreft haar hoog elektriciteitsverbruik. WPZ stuurt volgend antwoord:*

*Geachte mevrouw,*

*Eerst en vooral betreurt ik het onaangename telefoongesprek dat u had met mijn collega. Het is nooit onze bedoeling om onze klanten een onaangenaam gevoel te geven. Onze verontschuldiging voor dat gevoel.*

*Deze e-mail beschouw ik dan ook als klacht. Hierover zal WPZ rapporteren naar onder andere de Vlaamse Ombudsdienst. Als u uw klacht had overgemaakt aan [info@wpz.be](mailto:info@wpz.be) was dit ook als een klacht behandeld en had ik dit ook mee opgevolgd.*

*Om die reden kan ik niet genoeg beklemtonen dat u best via [info@wpz.be](mailto:info@wpz.be)*

correspondeert.

*Alhoewel mijn collega's u al herhaaldelijk hierover geïnformeerd hebben, wil ik nog even ingaan op uw vraag om bij te dragen in u energierekening. Ik weet niet of u vroeger met mazout, met aardgas uw vorige woningen verwarmde. Als dat gasverwarming was, vermeldde de factuur het verbruik van destijds waarschijnlijk ook in kWh. Als u die hoeveelheid kWh optelt bij het toenmalige verbruik aan elektriciteit, komt u een aantal kWh uit. Dat aantal kan u dan vergelijken met het aantal kWh op uw huidige factuur.*

*De gegevens die u aan ons bezorgde, waarvoor nogmaals dank, doen niet blijken van een aberrant verbruik. Wat wel opvalt is dat uw voorafbetalingen aan Engie niet overeenstemmen met dat normaal verbruik. Om die reden zou u kunnen overwegen om een ander maandelijks bedrag met Engie af te spreken. Dit is echter een kwestie tussen u en uw energieleverancier.*

*Ondanks deze vaststelling staat WPZ open voor de bevindingen van de firma Rooselaer. Deze hebben we, bij mijn weten, echter nog niet mogen ontvangen. Indien daaruit zou blijken dat actie aangewezen is, zal WPZ dit ook ondernemen.*

*Ik hoop u hiermee voldoende geïnformeerd te hebben. Over de betaling van de factuur, kan WPZ u geen genoegdoening geven. Dat is u echter al meermaals duidelijk gemaakt door verschillende van mijn collega's. WPZ dient de vraag tot betaling van uw factuur definitief als afgehandeld te beschouwen.*

*Zoals hoger gesteld zullen uw klachten door ons gerapporteerd worden aan de Vlaamse Ombudsdienst. Dit verhindert echter niet dat u zich ook nog kan wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst. Via volgende link vindt u meer informatie*

*[http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/klacht/indiening\\_klacht.html?gclid=CNezhbezrNQCFswq0wodR3oFwQ](http://www.vlaamseombudsdienst.be/ombs/nl/klacht/indiening_klacht.html?gclid=CNezhbezrNQCFswq0wodR3oFwQ)*

*Er is ook een Ombudsdienst voor energie. Via volgende link vindt u meer informatie <http://www.ombudsmanenergie.be/nl>*

*Tot slot herhaal ik nogmaals dat u best via [info@wpz.be](mailto:info@wpz.be) correspondeert. U mag me voorlopig in cc laten staan als u dat een gevoel van geruststelling geeft. Maar dat is dan enkel om die laatste reden. Mails via [info@wpz.be](mailto:info@wpz.be) geven u de beste garantie op een snelle opvolging. Mails die u enkel naar mij stuurt, kunnen door mijn collega's niet opgevolgd worden. Dat zou spijtig zijn, zowel voor u als voor mijn collega's.*

*Hoogachtend,*

*Op 14 maart 2018 is naar aanleiding van haar e-mail onze klantendienst op*

*huisbezoek geweest bij mevrouw xxx. Bij die gelegenheid werd er evenmin geurhinder vastgesteld. Daar klaagde ze nochtans wel over in haar e-mail van 3/3/2018. Haar eis van 60 euro zou om te lachen zijn. Voor WPZ is het echter niet om te lachen dat zij onze medewerkers of die van onze externe partners de toegang ontzegt. Zo maakt ze het voor WPZ wel heel moeilijk.*

*Het was wel weer warm in het appartement. De zon scheen dan ook weer rijkelijk binnen. Zoals vorig jaar reeds aangegeven kan de zon voor extra warmte of zelfs passieve oververhitting zorgen. Vorig jaar is onze huurder echter uitgelegd hoe ze dan de verwarming lager kan instellen.*

*Voorts was haar betoog weer heel onsamenhangend. Ze herhaalde wel weer haar eis van een videofoon. Daarvan weet ze echter dat het niet mogelijk is om daar op in te gaan. Dit is gisteren nogmaals herhaald.*

*Er was ook sprake van slijtage van linoleum. Het ging om één barst op één plaats. U snapt dat dit niet voldoende is om de vloerbekleding te vervangen.*

*Tot slot is er de kwestie van de communicatie. De huurster roept haar ziekte in als reden en weigert dat te veranderen. Ze wil ook geen vorm van begeleiding aanvaarden, ook niet om als klankbord of tussenpersoon. WPZ blijft zich echter zorgen maken over deze huurder en niet omwille van technische aspecten. Die bezorgdheid is er al sinds haar kandidatuur en de manier waarop ze toen al communiceerde.*

*Via wettransfer maken wij u berichten over die mevrouw xxx heeft ingesproken op ons antwoordapparaat op 14/03/2018. Dit om aan te tonen dat de communicatie naar ons toe heel moeilijk verloopt. We willen aansturen om een tussenpersoon in te schakelen die dat voor mevrouw xxx kan opnemen en die haar hierin kan ondersteunen. De opnames van het antwoordapparaat vindt u onder volgende link: <https://we.tl/BLz7DZVESP>*

*Om die reden lijkt het aangewezen om dit te bespreken op het maandelijks partneroverleg. Zou u zo vriendelijk willen zijn om daar aan deel te nemen om van gedachten te kunnen wisselen en eventuele verdere stappen af te spreken.*

*Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn steeds bereikbaar voor verdere inlichtingen.*

*Met vriendelijke groeten,*

Wij verwijzen ook naar eerdere klachten van deze huurder:

Klachtenrapportage 2016: Klacht nr. 62

Klachtenrapportage 2017: klacht nr. 20 – klacht nr. 34 en klacht nr. 44

## **21/ Ontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt klacht via mail op 09/03/2018 van huurder. Huurder meldt ons terug verstopping van zijn toilet en eist deze keer een oplossing.

26/01/2017 = huurder doet melding van verstopping toilet.

26/01/2018 = diezelfde dag voert WPZ een ontstopping uit.

09/03/2018 = huurder doet melding van verstopping toilet via klacht.  
09/03/2018 = WPZ maak een werkbon  
12/03 en 13/03/2018 = WPZ voert ontstopping uit.

Aangezien de terugkerende problematiek wordt deze klacht als gegrond beschouwd. Zie ook verder klacht nr. 31 in deze rapportage

## **22/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt klacht via mail op 11/03/2018 van huurders betreft geluidsoverlast burens. 's Ochtens om 05u30 zetten de burens luide muziek op, roepen en tieren en verschuiven heel hun interieur. Dit is iedere dag zo en huurders kunnen deze toestand niet meer aan en vragen een oplossing.

Overleg geweest met burens op 26/03/2018 : WPZ/OCMW Beersel/politie

Na het overleg werden momenteel geen dergelijke klachten meer ontvangen. Het gezin wordt wel met extra aandacht gevolgd door onze diensten en het OCMW gezien het om een gekend dossier gaat. WPZ probeert samen met de begeleiding en politie de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

*Klacht geluidsoverlast komt terug in klacht nr. 26*

## **23/ Ontvankelijk / opgelost**

Naar aanleiding van een huisbezoek in het kader van de "scorecard", neemt WPZ de beslissing om bepaalde werken te laten uitvoeren bij deze huurder.

WPZ ontvangt telefonisch klacht op 14/03/2018 over werken die zijn uitgevoerd in de woning. Huurder is niet te spreken over de uitvoering van deze werken. Het gaat om douchepanelen die geplaatst zijn in de badkamer als gevolg van waterinfiltratie muur. Pleisterwerk van muur in de slaapkamer, aanpalend aan de badkamer, is hierdoor beschadigd en dient te worden hersteld. De douchepanelen zouden volgens huurder verkeerd gezaagd zijn en opgelost met heel veel silicone wat zeer slordig oogt. De douchestang werd teruggeplaatst, maar deze zou scheef zijn terug geplaatst. Huurder vraagt nazicht en oplossing.

15/01/2018 = WPZ geeft opdracht aan externe partner om douchepanelen tegen muur te plaatsen in de badkamer wegens waterinfiltratie muur slaapkamer aanpalend aan de badkamer.

14/03/2018 = WPZ ontvangt klacht van huurder over de plaatsing/afwerking van deze.

15/03/2018 = WPZ gaat langs en stelt vast dat er herstellingen nodig zijn aan het pleisterwerk van de muur in de slaapkamer aanpalend aan de badkamer. WPZ geeft de opdracht aan externe partner om herstelling pleisterwerk uit te voeren.

24/05/2018 = Tijdens opmeting scorecard bij deze huurder, wordt

bovenstaande klacht terug aangekaart. Bij nazicht wordt vastgesteld dat de muur in de slaapkamer nog niet hersteld is en dat de douchestang opnieuw moet herplaatst worden.

24/05/2018 = WPZ geeft opdracht aan externe partner om douchestang en douchesproeier in orde te brengen.

29/05/2018 = Externe partner voert deze werken uit. De herstellingen pleisterwerk worden ook uitgevoerd.

WPZ ontvangt geen verdere klachten.

#### **24/ Onontvankelijk / opgelost**

Klacht ontvangen op 15/03/2018 betreft lawaaihinder bij buur. Hoort heel de dag hevig geklop en geboor afkomstig van appartement buur. WPZ neemt contact op met deze huurders en hiernaar geïnformeerd. Huurder heeft na deze klacht geen nieuwe overlast meer waargenomen. Gaat dus duidelijk om een éénmalige feit. Geen verdere acties ondernomen naar andere huurder. Geen verdere klachten ontvangen. WPZ probeert de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd.

#### **25/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 21/03/2018 telefonisch een klacht betreft nachtlawaai en geurhinder afkomstig van de bovenbuur. WPZ voert ter plaatse controle uit en spreekt met bewoners. Er wordt geen geurhinder vastgesteld. De klagers zouden heel prikkelbare mensen zijn. Geen verder klachten ontvangen. WPZ probeert de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd.

#### **26/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost**

WPZ ontvangt op 27/03/2018 een klacht via mail betreft lawaai-overlast burens. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 22 in deze rapportage.

*Beste*

*We hebben een brief gekregen van onze burens (waarvan we reeds een klachtenmail hebben gestuurd) waarin staat dat ze een onderhoud of een gedateerde en ondergetekende brief willen waarin ze zegt dat ze 3 uur per dag wilt zingen en dergelijke. Ze vraagt aan ons wanneer het het best past voor ons om dit te doen.*

*Voor ons past dat helemaal niet, ze houden hun nu al niet in met hun lawaai, we hebben die extra 3 uur gezang echt niet nodig!*

*Als we hier aan toegeven, dan hebben we nooit meer rust.*

*Wij vonden dat jullie hiervan op de hoogte moesten zijn want dit is een vorm van chantage. We zouden graag eens een gesprek hebben met iemand van woonpunt om alles wat ons stoort te bespreken, want dit is veel te veel om in een mail te zetten. Hopelijk kan dit geregeld worden.*

*Met vriendelijke groet*



WPZ stuurt volgende mail naar OCMW betreft deze klacht en neemt telefonisch contact op met betrokkene:

*Er is terug een klacht binnengekomen van mevrouw xxx. Ik heb haar eens gebeld.*

*Ze heeft van mevrouw xxx een brief in de bus gekregen met de vraag om een onderhoud en een gedateerde en ondertekende brief te krijgen waarin hun akkoord staat dat ze 3u/dag kan zingen en dergelijke.*

*Mevrouw xxx zal dit niet op papier zetten en is daar ook niet mee akkoord.*

*Ik heb haar wel gevraagd om met xxx toch eens trachten te spreken.*

*Anders zal mevrouw xxx het gevoel krijgen :” ik heb gedaan wat er mij werd gevraagd, maar het zijn de burens die niet willen meewerken...”*

*Heb haar ook gesproken van ons overleg.*

*Ze ging het bekijken en mij op de hoogte houden.*

*Ze liet wel weten dat ze echt niet gediend is met dat zingen. Er wordt ook veel geroepen, stoelen en meubelen verschoven...*

Zoals vermeld in klacht 22 werd een overleg met OCMW en politie vastgelegd. Mevrouw wordt van nabij opgevolgd. WPZ beschouwt deze gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder als deels gegrond omwille van weerkerende klacht. WPZ probeert samen met OCMW en politie deze klacht tot een goede uitkomst te brengen. Hierna werden geen verdere klachten ontvangen.

### **27/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 28/03/2018 een mail betreft een klacht tegenover een medewerker en behandeling van schade na interventie door de politie. De politie heeft bij een interventie de rolluik beschadigd. Deze interventie vond plaats toen huurder niet aanwezig was in de woning. De interventie was bedoeld bij de bovenbuur van deze huurder. Huurder nam hiervoor telefonisch contact op met ons met de vraag zijn rolluik onmiddellijk te herstellen. Dit is bij WPZ niet de gangbare procedure. Dit werd aan de huurder gemeld maar was hiermee niet akkoord. Omdat huurder bleef aandringen heeft de verantwoordelijke de telefoon overgenomen van medewerkster. Er ontstond een woordenwisseling aan de telefoon. WPZ heeft de huurder nogmaals gevraagd PV van de politie over te maken. Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond.

Wij verwijzen naar klacht nr. 45 in deze rapportage.

### **28/ Onontvankelijk / opgelost**

Huurder stuurt ons op 03/04/2018 een klacht via mail betreffende het wild parkeren achteraan het gebouw. Mevrouw vraagt waar de paaltjes zijn gebleven die er stonden waardoor men niet achter het gebouw kon parkeren. Deze worden steeds weggenomen door 't stad, waardoor de wagens door kunnen. Huurder heeft hierdoor geluidsoverlast en last van de uitlaatgassen van wagens en kan om die reden haar schuifraam van het terras niet meer open laten staan. Zij vraagt ons om een oplossing. WPZ stuurt als gevolg van deze klacht onmiddellijk een mail naar de verantwoordelijke van de Stad. De

paaltjes worden teruggeplaatst. Deze klacht is ongegrond ten aanzien van WPZ. WPZ geeft wel gevolg aan deze klacht door contact op te nemen met de Stad met de vraag om de inox straatpaaltjes terug te plaatsen. Geen verdere klachten ontvangen van betrokkene.

### **29/ Ontvankelijk / opgelost**

Huurder doet melding via mail op 04/04/2018 van overlast wagens zonder nummerplaat die geparkeerd staan in de ondergrondse parking. Woonpunt Zennevallei voert op 06/04/2018 een controle uit maar stelt geen wagens zonder nummerplaat vast. WPZ kan niets vaststellen en kan hierdoor ook geen maatregelen nemen.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 48 en klacht nr. 49 in deze rapportage.

### **30/ Ontvankelijk / opgelost**

Huurder doet melding over woning van de buren. De huurder is al 3 maanden weg, de voordeur staat open en er hangt een enorme stank van katten in de gang. Woonpunt Zennevallei is langs geweest op 13/04/2018 om de voordeur opnieuw vast te zetten en elke mogelijke ingang voor de katten af te sluiten. Het dossier was reeds gekend bij onze diensten. Er werd op 2/03/2018 een verzoekschrift ingediend tot verbreking van het contract, dit wegens huurachterstallen.

Op 20/03/18 is de zaak voorgekomen. De verbreking van het contract werd uitgesproken. Op 12/4/18 werd het vonnis betekend door de deurwaarder. Gezien de woning in tussentijd leegstond hebben wij de deurwaarder gevraagd enkel de leegstand vast te stellen. Zo kon de woning sneller worden vrijgegeven. Hiervoor kregen wij op 24/04/2018 de goedkeuring van de deurwaarder. De opdracht voor het leegmaken van de woning werd op 26/04/18 gegeven aan een externe partner. Het appartement werd nadien leeggemaakt en grondig opgekuist. De nodige herstellingen werden ook uitgevoerd.

### **31/ Ontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 14/04/2018 klacht via mail betreft verstoppingen. Huurder is het stilaan beu aan het worden en vraagt een oplossing. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 21 in deze rapportage. Bij een laatste ontstopping die dateert van 13/03/2018, is door medewerkers van WPZ gemeld dat er bij een volgende verstopping een ontstoppingsfirma zal gestuurd worden en dat deze kosten onder de huurders zullen verdeeld worden. Dit als gevolg van hygiënische doekjes die in de riolering worden vastgesteld. Huurder gaat hiermee niet akkoord en verwijst naar de voorgaande verstoppingen.

18/04/2018 = WPZ maakt een werkbond voor nazicht

18/04/2018 = WPZ geeft opdracht aan aannemer voor aanpassingswerken van de rioolbuizen.

27/04/2018 = Aannemer voert deze werken uit. De rioolbuizen worden verplaatst.

Geen verdere klachten meer ontvangen.

### **32/ Onontvankelijk / deels opgelost**

WPZ ontvangt op 16/04/2018 aangetekend schrijven van huurder betreffende overlast van uitwerpselen duiven op het balkon. Huurder vraagt hiervoor onmiddellijk een oplossing. Huurder deed hierover in het verleden reeds melding en er werd haar toen meegedeeld dat WPZ hier niets aan kan doen. Als gevolg van dit schrijven vraagt WPZ een prijsofferte aan bij externe partner voor het plaatsen van duinvenpinnen op haaknok en maakt deze over aan huurder. WPZ is bereidt om de helft van deze kosten te financieren en huurder stemt in om de helft van de kostprijs bij te dragen. Nog voor de uitvoering van de werken vraagt de huurder toestemming om een eigen aannemer aan te duiden om deze werken te laten uitvoeren. Dit wordt toegestaan door WPZ. De werken zijn ondertussen nog niet uitgevoerd door huurder. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd aangezien WPZ gepast gereageerd heeft.

### **33/ Onontvankelijk / opgelost**

Huurder stuurt ons op 17/04/2018 een klacht via mail betreft foutparkeerders. Hierdoor hebben de bezoekers geen plaats om zich te parkeren. De wijkagent werd hierover reeds verwittigd maar kan hier niets aan doen en betrokkene eist van ons een oplossing. Wij verwijzen ook naar de klacht nr. 16 in deze rapportage. En zie aanvulling AVG-boete.

Zie klacht 16. De wijkagent en gemeente werden op de hoogte gebracht van de klacht. Aan de huurders werd gemeld dat dit een bevoegdheid is van de gemeente en ze in de toekomst best haar klacht aan de diensten van de gemeente richt. Omwille hiervan is de klacht ten aanzien van WPZ ongegrond. WPZ geeft de huidige klacht wel door aan de bevoegde diensten.

### **34/ Ontvankelijk / deels opgelost**

WPZ ontvangt op 17/04/2018 een klacht via mail van huurder met foto's in bijlage betreffende de tuin van de burens. Volgens deze huurder is de tuin net een containerpark.

Op 19/04/2018 doet huurder een aanvraag tot het plaatsen van een groen scherm in de tuin. Dit om een beetje privacy te genieten. Huurder verwijst naar mail van 17/04/2018 betreft rommel in tuin van buur en dat het niet aangenaam is om zicht te hebben op deze tuin. WPZ stemt toe en geeft huurder hiervoor de toelating.

WPZ voert op 25/04/2018 een controle uit en stelt rommel vast in de tuin van burens. WPZ schrijft betrokkene hierover aan waarin wordt verzocht om de rommel te verwijderen. Betrokkene wordt ook gewezen op de huurdersverplichtingen om de tuin te onderhouden en afval en rommel te sorteren volgens de algemene richtlijnen van de gemeente en afval weg te brengen naar het containerpark.

Bij een latere controle stelt WPZ vast dat er nog steeds rommel aanwezig is

in de tuin. WPZ schrijft huurder hierover aan en verzoekt de rommel te verwijderen.

31/01/2019 = WPZ voert controle uit van de tuin en stelt vast dat de rommel nog steeds aanwezig is.

01/02/2019 = WPZ neemt telefonisch contact op met huurder en verwijst naar ons schrijven waar geen gevolg aan is gegeven. Huurder meldt dat ze hier nog geen gevolg aan hebben kunnen geven omdat ze hoogzwanger is en over geen wagen beschikken om de rommel weg te voeren naar het containerpark. Huurder meldt dat ze maandag zouden starten met het verwijderen van het afval. Huurder doet belofte dat maandag 04/02/2019 het grootste deel al zal verwijderd zijn. Ze zouden een camionette lenen van vrienden. WPZ zegt begrip te hebben voor de situatie en geeft huurder nog 2 weken de tijd om de rommel te verwijderen.

Het dossier wordt intern doorgegeven aan de klantendienst om een huisbezoek te plannen binnen 2 weken. De controle van de tuin zal dan ook mee worden opgenomen. De klantendienst stuurt hiervoor een brief naar huurders.

### **35/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 19/04/2018 een klacht van huurders via mail met foto's in bijlage. Het betreft het onderhoud van de haag dat niet gebeurd door de burens. De haag staat al 2,5 meter hoog en de takken komen al tot op het terras van betrokkene. Deze takken nemen veel licht weg. Huurder verwijst naar de andere hagen die allemaal mooi onderhouden worden, behalve de haag van zijn buur. Hij vraagt of WPZ hieraan iets kan doen.

Op datum van 24/04/2018 schrijft WPZ huurders aan waarin wordt verzocht de haag in te snoeien tot op een maximum hoogte van 1m80. WPZ geeft ook tips betreft het snoeiafval. Het snoeiafval kan bij de eerstvolgende ophaalbeurt op correcte wijze aan de ophaaldiensten worden aangeboden, of kan op eigen initiatief naar de gemeentelijke afvalparken worden gebracht.

Op datum van 09/05/2018 voert WPZ controle uit en stelt vast dat de haag gesnoeid is. Er is ook geen snoeiafval aanwezig in de tuin. WPZ heeft deze gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst gebracht. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd. Geen verdere klachten ontvangen.

### **36/ Ontvankelijk / opgelost**

Huurder stuurt ons op 22/04/2018 een klacht via mail, betreffende de buitenverlichting in de trappenhal die nog steeds defect is. Huurder schrijft hierover al een paar keer melding te hebben gedaan. Ook klaagt huurder over schimmel in de badkamer en klachten over het warme water in de badkamer.

23/04/2018 = Als gevolg van deze klacht maakt WPZ een werkbond voor nazicht van de opgesomde gebreken.

24/04/2018 = WPZ gaat langs en vervangt de lamp. WPZ vraagt aan huurder

om iets te laten weten indien er terug problemen optreden met deze lamp. Er wordt ook vastgesteld dat de doorstroomer in de badkamer dient te worden vervangen en WPZ geeft de opdracht aan externe partner.

05/05/2018 = WPZ ontvangt terug een klacht via mail van deze huurder betreft het warme water en de buitenverlichting. Huurder dreigt ermee naar de huurdersbond te stappen.

07/05/2018 = WPZ verstuurt volgende mail naar huurder:

*Beste,*

*Als gevolg van onderstaande mail, is onze dienst patrimonium langs geweest op 24/04/2018 en heeft het licht in de trappenhal vervangen.*

*Wat betreft de doorstroomer hebben wij de opdracht gegeven aan onze externe partner, loodgieter xxx. Deze bevestigt dat hij is langs geweest en het probleem met de doorstroomer heeft opgelost.*

*Wij hopen dat deze werken naar wens zijn uitgevoerd.*

*Gelieve ons op de hoogte te houden wat betreft de schimmel in de badkamer.*

*Indien de problemen met de schimmel zich terug zouden voordoen, zullen wij niet nalaten hiervoor langs te komen.*

*Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn steeds bereikbaar voor verdere inlichtingen.*

*Met vriendelijke groeten,*

08/05/2018 = WPZ gaat langs en stelt terug een defect aan de lamp vast en vervangt deze. WPZ vraagt terug aan huurder om te verwittigen wanneer er terug problemen optreden met de lamp. Er wordt vastgesteld dat de doorstroomer nog niet is vervangen en WPZ neemt onmiddellijk contact op met de externe partner.

09/05/2018 = de doorstroomer wordt vervangen door externe partner.

21/05/2018 = huurder doet telefonisch melding dat de lamp defect is.

22/05/2018 = WPZ gaat langs en geeft opdracht aan externe partner om het probleem met de buitenverlichting na te kijken.

06/06/2018 = Externe partner gaat langs en vervangt gesmolten zekeringen in de verdeeldoos van de buitenverlichting en plaatst samen met Eandis een nieuwe zekeringhouder. Al de nodige herstellingen werden uitgevoerd en WPZ ontvangt geen verdere klachten.

### **37/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 02/05/2018 telefonisch een klacht betreft buurman. Buurman zou de inkomdeur van betrokkene beschadigd hebben. WPZ voert op 03/05/2018 een controle uit maar stelt geen enkele beschadiging aan de deur vast en neemt ook foto's van de inkomdeur. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd. WPZ heeft ook meteen gepast gereageerd op de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder.

Huurder is via begeleidingsovereenkomst toegewezen voor de sociale woning. Wij verwijzen ook naar klacht nr. 10 in deze rapportage

### **38/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 02/05/2018 telefonisch een klacht betreft lawaaihinder burelen.

Gezien woonpunt niet eerder klachten mocht ontvangen omtrent deze huurder werd er telefonisch contact opgenomen. Er werd gevraagd het stiller te houden in de woning. Dit gaat om een éénmalige feit en nadien mochten we geen nieuwe klachten meer ontvangen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd. WPZ heeft ook meteen gereageerd op de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder.

### **39/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 02/05/2018 telefonisch een klacht over de kuisploeg en het groenonderhoud. Bewoner van een appartementsgebouw klaagt dat de kuisploeg nog maar één maal is langs geweest om te poetsen en dat het heel vuil is in het gebouw. Ook klaagt huurder over het groenonderhoud dat niet genoeg wordt uitgevoerd.

Na de klacht werd contact opgenomen met de externe poetsfirma, die tijdelijk onze eigen werknemers heeft vervangen. Zij beweren dat ze wel degelijk langskomen, maar soms heel vroeg of heel laat. Op deze manier zouden de bewoners hun kunnen gemist hebben. Aanvullend is er eigen personeel stand van zaken gaan nemen ter plaatse en bleek dat alles er netjes bij lag.

Over het groenonderhoud is extra contact opgenomen met de externe groendienst zodat alles kon nagekeken worden. Ook hier bleek alles in orde. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

### **40/ Ontvankelijk / deels opgelost**

WPZ ontvangt op 06/05/2018 een klacht via mail over de toestand van de keukenkasten. Huurder vraagt een nieuwe keuken.

WPZ antwoord via mail op 09/05/2018:

*Geachte,*

*Als gevolg van uw onderstaande mail hebben wij uw dossier besproken. Wij begrijpen uw situatie, maar momenteel kan WPZ nog niets ondernemen. WPZ is bezig met de voorbereidingen voor renovatieplanning van de keukens. U zal hierover nog verder bericht worden.*

*Met vriendelijke groeten,*

WPZ zal hieraan verder gevolg geven in 2019. De badkamers en de keukens gaan in de mate van de mogelijkheden voorgetrokken worden op de renovatie van de hele woning. De financiering voor deze renovatieplanning is realistisch, maar de financiering voor renovatie van keukens en badkamers ligt heel laag, waardoor het ons onmogelijk lijkt de renovatie van de keukens en badkamers in 2019 te realiseren. Toch zal dit onderzocht worden om een

oplossing te zoeken voor het probleem van de verouderde keukens en badkamers.

#### **41/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 14/05/2018 een klacht via mail betreft opengereten vuilniszak. Deze mail is gericht naar de gemeente dienst milieu met WPZ in CC.

Huurder schrijft volgende mail:

*Geachte,*

*Op 11/5 heeft mijn buurvrouw gesignaleerd dat er een vuilzak kapot gebeten werd en gevraagd deze op te halen.*

*Vandaag 14/5 heb ik een opengereten en platgereden vuilniszak opgekuist en gevraagd deze op te halen (gebeld met dienst milieu om 13u)*

*Om 17u20 blijkt dat de zak nog niet opgehaald werd en is deze omhoog gehangen om te vermijden dat deze opnieuw kapot gebeten wordt.*

*Deze situatie duurt nu al een paar jaar. En het zijn altijd dezelfde personen die opkuisen.*

*Om te vermijden dat ik telkens sponsor en mijn eigen betaalde gemeentelijke vuilniszakken gebruik hiervoor, heb ik me aangemeld bij zwerfvuil.be*

*Maar is dit de oplossing ? Is dit zwerfvuil ?*

*De inwoner doet het werk van de vuilniskar (deze kunnen ook al het grootste meenemen tijdens hun ronde), van de gemeentearbeiders ?*

*Ik vraag me af waarom ik belastingen betaal !*

*Is er echt geen mogelijkheid dat de gemeente xxx en Woonpunt samen zitten om dit op te lossen ?*

*In xxx zijn er in de sociale wijk wel mooie houten bakken voor de verschillende soorten afval.*

*Waarom kan dit niet in xxx ?*

*Ook de sluipteg achteraan : xxx, ter hoogte van de ingang vd garages, is een paradijs voor het zwerfvuil.*

*Alle dagen raap ik daar lege blikjes bier op, lege sigarettenpakjes ...*

*Ik vraag me af wie daar dan rondhangt 's avonds/ 's nachts.*

*Dus gelieve dringend een witte vuilniszak 'zwerfvuil' te komen ophalen ter hoogte van de xxx a.u.b.*

*Hopelijk vinden jullie snel een oplossing voor dit probleem.*

*Beleefde groeten*

*Wij verwijzen ook naar onze klachtenrapportage 2017 = zie klacht nr. 41*

betreft zwerfvuil.

WPZ probeert samen met de gemeente en politie deze klacht van een huurder tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd.

#### **42/ Onontvankelijk / opgelost**

Op datum van 16/05/2018 ontvangt WPZ een mail van OCMW betreffende huurder die klaagt over vochtproblemen in de woning en problemen met de keukenkasten.

WPZ ontvangt volgende mail:

*Geachte,*

*Mevrouw xxx kwam bij onze sociale dienst aankloppen en dit verband met de mankementen aan hun sociaal appartement gelegen op bovenvermeld adres.*

*Ingevolge hiervan werd een huisbezoek verricht op 09/05/2018. De technisch adviseur, xxx –maakte bijgevoegd verslag op.*

*Is dit voldoende voor het oplossen van het vochtprobleem en vervanging van de huidige keuken?*

Als gevolg van deze mail start WPZ onmiddellijk een onderzoek. Volgende mail wordt op 18/05/2019 als antwoord verstuurd door WPZ:

*Geachte,*

*Als gevolg van jullie mail en technisch verslag in bijlage, is de verantwoordelijke van onze dienst patrimonium langs geweest bij de huurders van xxx. We hebben de opdracht gegeven aan onze externe partner, schrijnwerker xxx, om de keukenkasten onder de afwasbak en de frontplaat te vervangen. Ook de plaat onder het bad zal vernieuwd worden.*

*Wat betreft de vocht, mochten wij van huurders een melding ontvangen op 27/04/2018 betreft vochtproblemen, vermoedelijk afkomstig van de buitengevel. Onze dienst patrimonium is langs geweest op 02/05/2018 (omwille van het lange weekend) en heeft vastgesteld dat de oorzaak een lek was aan de goot tussen de scheiding van het naastliggend appartement. Wij hebben dan ook diezelfde dag de opdracht aan onze externe partner, dakwerker xxx om dit te herstellen. Bij navraag bij onze dakwerker heeft deze bevestigd dat dit lek ondertussen is hersteld. De vocht heeft nu tijd nodig om op te drogen, wij zullen niet nalaten dit verder op te volgen.*

*Wij wensen u hiervan goede ontvangst en zijn steeds bereikbaar voor verdere inlichtingen.*

*Met vriendelijke groeten,*

Al de nodige herstellingen worden uitgevoerd en er worden geen verdere klachten ontvangen.



### Overzicht:

27/04/2018 = huurder doet melding van vochtproblemen in de slaapkamer.

30/04/2018 = WPZ maakt werkbon aan voor nazicht.

02/05/2018 = WPZ gaat langs en stelt vocht vast in de living en de slaapkamer, vermoedelijk afkomstig door een lek van de bakgoot bij de burens.

02/05/2018 = WPZ geeft onmiddellijk de opdracht aan dakwerker met omschrijving van volgend probleem= vermoedelijk lek van bakgoot = scheiding tussen naastliggend appartement.

17/05/2018 = WPZ ontvangt een mail van OCMW betreft de vochtproblemen. WPZ heeft nog niet al de nodige maatregelen kunnen nemen. De volgende werken werden voor het ontvangen van de mail reeds uitgevoerd door de dakwerker: kuisen en herstellen bakgoot - herstellen dakoversteek aan inkom - plaatsen stelling en herstellen constructie - plaatsen trespas.

26/06/2018 = WPZ geeft opdracht aan externe partner om schilderwerken uit te voeren na vocht in living en slaapkamer. Deze werken worden uitgevoerd.

We betreuren het ten zeerste dat deze huurder naar het OCMW is gestapt terwijl WPZ wel al gepast gereageerd had op melding van vochtproblemen door huurder. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als een ongegronde klacht beschouwd aangezien we meteen gepast gereageerd hebben en de nodige herstellingen binnen een aanvaardbare termijn werden uitgevoerd.

#### **43/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 16/05/2018 klacht over een bewoner van een appartementsgebouw. Deze bewoner gebruikt het tellerlokaal en de keldergang om afval te plaatsen. Bewoners klagen hierover. WPZ neemt diezelfde dag telefonisch contact op met betrokkene. Diezelfde dag in de namiddag bevestigt betrokkene dat al het afval is verwijderd. Geen verdere klachten ontvangen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd. WPZ lost de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder onmiddellijk op.

#### **44/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 17/05/2018 telefonisch een klacht over bewoonster van een appartementsgebouw. Bewoonster doet melding dat ze gepest wordt door jongeren die rondhangen aan het buurthuis.

De klantendienst nam contact op met mevrouw. De klachten gaan voornamelijk over het roepen van scheldwoorden naar mevrouw en het smijten/sjotten van ballen op haar terras. Klacht doorgegeven aan de mensen van de buurtwerking omdat dit appartement nabij het buurthuis gelegen is. Zij gingen bij mevrouw langs om de klachten te bespreken. Nadien bespreken de mensen van het buurthuis dit met de jongeren die voor de overlast zorgen. Mevrouw was gekend door de mensen van het buurthuis, zij hebben een goede verstandhouding met mevrouw. Ten aanzien van WPZ

wordt deze klacht als ongegrond beschouwd omdat wij meteen gepast gereageerd hebben. WPZ probeert samen met buurtwerking de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van rondhangende jongeren tot een goede uitkomst te brengen. Wij hebben geen nieuwe klachten ontvangen.

#### **45/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 19/05/2018 een klacht van huurder via mail betreft nachtlawaai bij de burens. Huurder meldt dat er meerdere keren per week vrienden worden uitgenodigd en beginnen dan een feestje. Dat feestje start voor 22u en duurt tot in de ochtend 05u. Er zijn nog burens die hier last van hebben. De burens zijn al verschillende malen met deze buur gaan praten en gevraagd om de nachtrust te respecteren, dit zonder gunstig gevolg.

WPZ ging langs bij de huurder op 04/06/2018. Het betreft een jongeman. Hij bekent af en toe wel wat vrienden uit te nodigen. Er wordt dan enkel gepraat en er staat muziek op. Betrokkene er op gewezen dat dit in een appartement voldoende is om overlast te veroorzaken, zeker gezien de dunne scheidingsmuren.

Betrokkene belooft er aandacht aan te besteden en zijn vrienden eerder ergens anders uit te nodigen of vroeger naar huis te sturen.

Betrokkene had reeds een aanvraag lopen voor een nieuwe woning, dit sinds 21/11/2016. Hij stond hiervoor op de reguliere wachtlijst samen met andere kandidaat huurders. Enkele weken na het indienen van zijn klacht kreeg betrokkene via de reguliere weg een nieuwe woonst toegewezen. Dit op 20/06/18. Deze toewijzing stond los van zijn eerdere klacht.

Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd omdat we meteen gepast gereageerd hebben. WPZ mocht geen nieuwe klachten ontvangen.

#### **46/ Ontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 20/05/2018 een klacht via mail over het groenonderhoud. Voor deze wijk wordt het groenonderhoud uitgegeven aan externe partner van WPZ.

Betrokkene stuurt op 20/05/2018 volgende mail:

Onderwerp: Woekeren van onkruid naast xxx

*Beste,*

*Is het mogelijk zo snel mogelijk het stuk grond naast onze woning xxx te komen onderhouden? Het onkruid woekert enorm en komt langs alle kanten onze tuin binnengedrongen. Wij hebben reeds drie panelen geplaatst omdat we het beu waren op die vuile stook te kijken.....maar nu komt het onkruid er gewoon door piepen.*

*Ik denk dat wij voldoende betalen aan groenonderhoud om een betere opvolging van het onkruid en dergelijke te verwachten.*

*Graag ontvangen wij een goede ontvangst van deze mail met informatie wanneer u het perceel komt onderhouden.*

*Met vriendelijke groeten*

Op dinsdag 22 mei 2018 schreef WPZ:

*Beste,*

*Wij hebben uw mail goed ontvangen en doorgestuurd naar de firma xxx. Zij zullen u op de hoogte houden wanneer de werken zullen uitgevoerd worden.*

*Met vriendelijke groeten,  
Het WPZ team*

Op 22/05/2018 stuurt WPZ een werkbbon naar externe partner voor volgende werken: Stuk grond naast de woning => uitbreiding van het onderhoud: snoeien, opkuis van heel het stuk. Het onkruid en de takken komen reeds in de tuin van deze bewoners door de omheining. Takken van de grote bomen snoeien en verwijderen.

Op 27/05/2018 schreef betrokkene volgende mail:

*Beste,*

*De firma xxx nam nog geen contact met ons op. Het onkruid groeit extreem onder huidige weersomstandigheden.*

*Gelieve DRINGEND stappen te ondernemen, het kan zo niet verder!*

*Het is teleurstellend dat wij steeds moeten smeken om het perceel te onderhouden.... Groeten*

Op di 29 mei 2018 schreef WPZ:

*Beste,*

*Het onderhoud zal deze week uitgevoerd worden.*

*Met vriendelijke groeten,*

*WPZ*

Op 30/05/2018 schreef betrokkene volgende mail:

*Beste,*

*Bij mijn thuiskomst vanmiddag zag ik dat er aan het onkruid werd gewerkt,*

*verwijderen kan ik het niet noemen...*

*Tot op anderhalve meter werd het onkruid neergemaaid, alles bleef echter ter plaatse liggen.....aan onze omheining staat het onkruid gewoon nog recht, die moeite werd niet genomen.*

*Naast onze oprit werd niets gesnoeid, verwijderd of wat dan ook, de bramen (die onze auto's beschadigen) bleven onaangeroerd. Foto's in bijlage.*

*Ik ben naar één van de mannen toegestapt om te vragen of ze nog van plan waren verder te werken, maar hij zei van niet.*

*Ik heb de man vriendelijk gevraagd even mee te komen kijken en wees hem op de hierboven aangehaalde punten. Hij zei niet het juiste materiaal mee te hebben om het onkruid te verwijderen maar zou in de loop van de dag wel nog de struiken naast de oprit snoeien.*

*Ik begrijp het probleem niet, vroeger was alles piekfijn onderhouden, het perceel was steeds proper, bedekt met houtschors en hier en daar gesnoeide struikjes waar je tussendoor kon lopen. Idem aan het perceel naast nummer 45. Nu is het perceel een brousse geworden....*

*Heel graag feedback.*

Op 30 mei 2018 schreef WPZ:

*Beste,*

*Wij hebben uw mail goed ontvangen.*

*Helaas krijgen we de foto's niet open, kan u deze nog eens opnieuw doorsturen a.u.b.*

*Van zodra de verantwoordelijke op kantoor is zal ik hem hierover aanspreken.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Het WPZ team*

Op 12 juni 2018 schreef betrokkene:

*Beste,*

*In bijlage kan u een volledig dossier vinden aangaande onderstaande klacht.*

*Graag feedback.*

Op 02/07/2018 schreef betrokkene:

*Beste mevrouw xxx,*

*In navolging van ons gesprek stuur ik u in bijlage de foto's van de huidige toestand ter duiding.*

*mvg,*

Externe partner voert de uitbreiding van het onderhoud uit. Geen verdere klachten ontvangen.

#### **47/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost**

WPZ ontvangt op 22/05/2018 een klacht via mail betreft sluikestorten. Buur heeft een nieuw Intex zwembad aangekocht en de kartonnen verpakking ligt ter hoogte van de trappen naar de garage. Betrokkene stuurt ook foto's door van het zwembad in de tuin van zijn buur.

De huurders zijn gekend bij WPZ, er is reeds een juridische procedure wegens overlast geweest in het verleden. Sindsdien worden huurders kort opgevolgd. De klacht wordt doorgegeven aan de begeleidende instanties dewelke ontkennen dat de verpakking van betrokken huurders is. Hierop wordt de klacht doorgegeven aan de dienst milieu van de stad gezien het om een geval van sluikestorten gaat. De diensten van de stad hebben de doos opgehaald. Gezien er op de doos ook nog een bestelbon hangt, zullen de sluikestorters beboet worden. Het gaat echter buiten de bevoegdheid van WPZ om hierover verdere informatie te verkrijgen bij de stadsdiensten.

Omdat deze huurders reeds gekend zijn bij WPZ wordt deze klacht als deels gegrond beschouwd. Wat betreft de aanpak, is WPZ ervan overtuigd meteen gepast te hebben gereageerd.

#### **48/ Ontvankelijk / deels opgelost**

WPZ ontvangt op 22/05/2018 een klacht via mail. Huurder klaagt over buur die in de ondergrondse parking werkt aan auto's. De wagen van huurder staat naast de wagen van deze persoon en hierdoor is de wagen beschadigd. WPZ ontvangt volgende mail:

*Geachte , ik wil jullie met dit schrijven vermelden dat de buur xxx in de garage auto's repareert. Het probleem is dat zijn plaats naast mijn auto is .ik kom terug van verlof mijn auto stond dus in de garage en is voor de zoveelste maal vol krassen die er niet waren. mijn buurvrouw heeft tijdens mijn verlof mijn auto verplaatst omdat hij dus aan auto's werkt en met deuren open en materiaal mijn auto beschadigd. Nu staat er weer een auto zonder nummerplaat. Ik denk dat de garage is bedoeld om u auto in te parkeren maar niet om auto's van anderen te repareren .hij zelf heeft geen auto.is het mogelijk daar iets aan te doen. Ik kan spijtig genoeg niet bewijzen dat hij al die krassen in mijn auto heeft gedaan .maar ja , ze zijn er nu wel en zou graag hebben dat ik er niet nog meer heb .Ik heb geen onuim meer en kan mijn verzekering dus niet aanspreken voor de schade .met dank voor u begrip groetjes xxx*

Naar aanleiding van deze en andere klachten, kwamen de buurtbewoners langs op de burelen van WPZ.

De huurder in kwestie zorgt voor heel wat meer overlast in de buurt, dit niet enkel voor de huurders van WPZ maar ook voor andere buurtbewoners. De problemen worden besproken met de diensten van de politie en hieruit worden de klachten van overlast enkel bevestigd. Betrokkene is gekend bij de politiediensten.

Er volgen verschillende bezoeken bij betrokkene naar aanleiding van deze klachten maar ook naar aanleiding van de problematische woonzorg die wordt vastgesteld. Betrokkene wordt ook uitgenodigd op de burelen van WPZ om zijn situatie te bespreken. Betrokkene apprecieert deze opvolging door WPZ echter niet en dient een klacht in via het vredegerecht en de Vlaamse Ombudsdienst. WPZ wordt twee maal in het gelijk gesteld.

De problemen blijven echter verder aanhouden. Er wordt beslist om aanklappende zorg op te starten voor betrokkene. Betrokkene stemt hier ook mee in. Een eerste gesprek vindt plaats, nadien is betrokkene niet meer beschikbaar voor verdere begeleiding.

Het dossier staat klaar voor verdere juridische opvolging indien betrokkene terug beschikbaar is, maar ook dan nog voor overlast zorgt of de opgelegde begeleiding niet volgt.

In tussentijd zijn de klachten gestopt, gezien betrokkene niet aanwezig is. Een verdere opvolging zal gebeuren van zodra betrokkene terug aanwezig is in de woning. De nodige gespecialiseerde hulp staat hiervoor ook klaar om mee de begeleiding op te nemen.

Uit de klachten bleek tevens dat er grote problemen waren met een andere huurder in deze blok. Ook hier liggen psychische problemen aan de basis van de problemen die betrokkene in de buurt veroorzaakt. Zie klacht nr. 86.

WPZ beschouwt deze klacht als gegrond omwille van de weerkerende klachten. Zie ook klacht nr. 29 - nr. 49 en nr. 53.

#### **49/ Ontvankelijk / deels opgelost**

WPZ ontvangt op 22/05/2018 een klacht via mail. Het betreft dezelfde klacht als hierboven, klacht nr. 29 en nr. 48. Huurder klaagt over bewoner die in de ondergrondse parking aan wagens werkt. Huurder heeft betrokken huurder hierover aangesproken en reageerde heel arrogant. Zie aanpak klacht nr. 48.

#### **50/ Ontvankelijk / deels opgelost**

WPZ ontvangt op 22/05/2018 een klacht van huurder betreft een bewoonster in het gebouw. Huurder verstuurd ook een aangetekend schrijven aan het adres van WPZ en OCMW. Sinds betrokkene in het gebouw woont zijn er constant problemen. Huurder schrijft het volgende:

*Ik verstuur vandaag een aangetekend schrijven aan het adres van Woonpunt + O.C.M.W in verband met klachten aan het adres van huurder xxx,.*

*Sinds zij het appartement bewoont (opvangcentrum voor al wie geen wettelijk verblijfadres wil) zijn er constant problemen, medewerking van haar kant moeten wij niet verwachten want dan hebben we te maken met een puberlijk gedrag van een 16-Jarige. Zij is een doordachte leugenaar die maar al te goed de wetgeving weet uit te buiten quoi haar rechten, plichten zijn aan haar niet besteed. Ook de sociale assistente+ kinderwelzijn van het OCMW zal verwittigd worden van wat er gaande is, rekening houdend met een 4-jarig probleemkindje (zoontje) dat we de naam van "zwerverskindje" kunnen geven. Het geduld van de medehuurders is ten einde, er dienen maatregelen getroffen om de rust in huis te bewaren. IN afwachting, met dank. M. xxx*

Naar aanleiding van deze klachten werden beide huurders opgebeld. Ook werd een huisbezoek gepland bij mevrouw xxx. Tijdens dit bezoek werden de klachten besproken en werd mevrouw er op gewezen dat niet iedereen zo maar in de woning mag wonen. De zus van mevrouw was aanwezig tijdens dit bezoek.

De klachten blijken te komen nadat mevrouw xxx geld zou geleend hebben aan mevrouw xxx. Dit werd niet tijdig terugbetaald. Mevrouw xxx bleef nadien nog steeds geld lenen aan mevrouw xxx. Wij hebben haar er op gewezen dit best niet meer te doen. Mevrouw xxx werd er op gewezen geen geld meer te mogen vragen aan de burens. Ook het OCMW wees mevrouw xxx hierop.

De wijkagent werd ook ingeschakeld en was op de hoogte van de problemen. In samenspraak werd besproken dat de wijkagent burenbemiddeling zou opstarten. Nadien werd even niets meer vernomen over deze klachten.

In augustus staken deze klachten echter opnieuw de kop op. Mevrouw xxx werd weer uitgenodigd op bureel, ditmaal samen met de begeleiding. Er werd nogmaals duidelijk afgesproken dat de bijwoningen dienen te stoppen. Ook werd opnieuw een huisbezoek gepland.

Uit deze afspraken is gebleken dat de burenbemiddeling nooit werd opgestart. De betrokken wijkagent is kort na de vorige klacht uitgevallen wegens ziekte en heeft de nodige aanvragen niet gedaan.

Na overleg met mevrouw xxx en telefonisch contact met mevrouw xxx alsook met enkele andere buurtbewoners werd opnieuw geopteerd om de burenbemiddeling aan te vragen. Deze aanvraag gebeurde ditmaal door Woonpunt en dit op 26/11/2018. Komt verder nog terug bij klacht nr. 79.

### **51/ Onontvankelijk /deels opgelost**

Huurder doet op 22/05/2018 telefonische melding dat ze wordt uitgescholden en gepest door haar buurvrouw. Huurder durft hierdoor haar appartement niet meer uit.

Huurder komt hiervoor op dienst en doet haar beklag. Mevrouw klaagt over overlast van de burens en pesterijen. Na het gesprek wordt contact

opgenomen met de burens alsook met de conciërge die aangesteld is in het gebouw. Deze vertellen een ander verhaal waarbij mevrouw voornamelijk de oorzaak zou zijn van de problemen. De conciërge zou ook reeds verweten zijn door mevrouw.

De zaak wordt doorgegeven aan de politie. Deze blijkt reeds op de hoogte te zijn, de sociale politie zou het dossier behandelen. Deze dienst neemt dan ook contact op met mevrouw en gaat bij haar langs.

Mevrouw blijkt duidelijk een andere problematiek te hebben dan deze met de burens. WPZ vertrouwd op de expertise van de sociale politie in deze om de zaak verder af te handelen.

WPZ probeert samen met de politie deze klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd.

### **52/ Onontvankelijk / opgelost**

Huurder stuurt ons een mail op 30/05/2018 betreft zijn broer die voor overlast heeft gezorgd. Deze is op 29/05/2018 roepend aan zijn deur komen aanbellen. De burens hadden hier last van.

Zowel huurders als zijn broer worden opgebeld. Beide huren een appartement in hetzelfde gebouw. De zaak wordt ook met de wijkagent besproken dewelke op de hoogte is van de problemen. Naar de broer van betrokkene wordt ook een brief gestuurd betreffende de feiten. Nadien mochten wij geen nieuwe klachten ontvangen. Huurders zijn ook gekend bij het OCMW dewelke de zaak mee opvolgen.

WPZ probeert samen met de politie deze gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd.

### **53/ Ontvankelijk / deels opgelost.**

WPZ ontvangt op 05/06/2018 een mail van huurder omdat ze zich niet meer veilig voelt. Ze wenst een afspraak met onze klantendienst om te vertellen wat er allemaal gebeurt. Er wordt een afspraak gemaakt op 08/06/2018 om 11u. Dit is reeds 2<sup>de</sup> klacht van huurder. Dossier wordt verder opgevolgd, er werden reeds heel wat acties ondernomen. zie aanpak klacht nr. 48.

### **54/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 05/06/2018 een telefonische klacht van huurder. Het gaat over een schrijven die betrokkene en andere bewoners mochten ontvangen betreft een verstopping van de riolering. WPZ heeft hier reeds 3 maal achter elkaar een ontstopping uitgevoerd van de algemene riolering. Bij de laatste ontstopping werd vastgesteld dat de verstopping te wijten was aan luiers die in het toilet gegooid worden. De appartementen verbonden aan deze riolering kregen hiervoor een brief. In deze brief werd vermeld dat bij een volgende



verstopping de kosten gaan doorgerekend worden aan de huurders. Betrokkene voelde zich persoonlijk aangevallen en beweerde dat wij geen bewijzen hebben dat deze verstopping te wijten was aan luiers. WPZ kon dit bewijzen aan de hand van foto's die op het moment van de ontstopping werden genomen. Huurder voelde zich aangevallen omdat hij de enige was op dat moment met een baby, nochtans had WPZ geen beschuldigingen geuit tegenover huurder. WPZ heeft dit op een serene manier kunnen afhandelen met huurder. Geen verdere klachten ontvangen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd omdat WPZ aangezien we meteen gepast gereageerd hebben.

#### **55/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 05/06/2018 telefonisch een klacht van een bewoner in een appartementsgebouw. Huurder meldt dat er in de ondergrondse parking veel mousse ligt dat afkomstig is van het buurthuis. WPZ gaat op 06/06/2018 langs en stelt vast dat de mousse niet in de garage ligt maar op de overloop aan de achterkant van het gebouw en niet afkomstig is van het buurthuis, zoals betrokkene beweerde. Dit gaat om isolatiemateriaal afkomstig achter trespaplaten die waren stuk gemaakt. WPZ kuist dit op. Geen verdere klachten ontvangen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd omdat we meteen gepast gereageerd hebben.

#### **56/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 06/06/2018 een mail van de Vlaamse ombudsdienst. Wij verwijzen naar klacht nr. 27 in deze rapportage.

WPZ ontvangt volgende mail:

Geachte mevrouw xxx,

Enige tijd geleden ontvingen we onderstaand bericht van xxx. Bij een politie-interventie raakte een rolluik beschadigd. De politie was blijkbaar op het verkeerde adres. Mevrouw xxx wilde het rolluik graag zo snel mogelijk hersteld zien. Omdat het bericht eerder ook aan u was gericht, heb ik mevrouw xxx aangeraden uw antwoord af te wachten.

Ze heeft me nu laten weten dat ze het rolluik zelf heeft laten herstellen omdat de huisvestingsmaatschappij het niet deed of niet wilde doen; dat laatste is me niet helemaal duidelijk. Gezien de omstandigheden, vermoed ik dat het hier om een verzekeringskwestie gaat. En als de huisvestingsmaatschappij de herstelling niet zelf heeft uitgevoerd, ga ik ervan uit dat daar allicht goede redenen voor zijn.

Kunt u me laten weten wat er precies is gebeurd en hoe de maatschappij daarmee is omgegaan?

Met vriendelijke groeten,

Robert Willems

Assistent-onderzoeker

**Van:** xxx

**Verzonden:** woensdag 4 april 2018 12:32

**Aan:** klachten

**Onderwerp:** Fwd: Klacht medewerker en behandeling van schade

**Urgentie:** Hoog

*Beste,*

*Onderstaande mails heb ik vorige week verstuurd naar het woonpunt zennevalei.*

*Tot op heden heb ik geen reactie mogen ontvangen.*

*Via telefoon word ik onbeschoft te woord gestaan en mijn mail wordt genegeerd.*

*Ik betaal altijd correct mijn huur. Ik verwacht dan ook dat ik op een correcte, beleefde en snelle manier geholpen word.*

*Het woonpunt zal ook niet aanvaarden dat ik op een nonchalante manier mijn huur betaal.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Datum: 28/03/18 12:31 (GMT+01:00)*

*Onderwerp: Klacht medewerker en behandeling van schade*

*Beste,*

*Ik heb onderstaande mail vandaag verstuurd.*

*Ik heb hiervoor gisteren telefonisch contact opgenomen met jullie.*

*Vandaag heb ik nogmaals gebeld voor meer info nadat ik naar de politie gebeld heb. Ik werd zeer onbeschoft te woord gestaan door iemand van uw technische dienst.*

*Ik citeer "zonder pv ga ik niet moven en uw bedreigingen om het zelf te laten repareren, doe maar.. het is aan u om dat verder af te spreken met de politie. Ik ga dat niet in uw plaats met de politie regelen. "*

*IK heb er niet om gevraagd dat de politie mijn rolluik komt afbreken. Ik kan begrijpen dat het ook voor jullie vervelend is maar dit is geen reden om mij zo aan te spreken.*

*Waarom moet ik als tussenpersoon optreden tussen jullie en hen? Het is jullie verzekering die moet optreden, niet de mijne.*

*Ik zou graag hebben dat alles deze week in orde gebracht word. Ik betaal ten slotte voor een appartement in degelijke staat en zou dus graag toegang hebben tot mijn tuin en al zeker niet steeds in het donker te moeten zitten.*

*Met vriendelijke groeten*

*Beste,*

*Maandag middag (26/03/2018) heeft de politie een interventie gedaan voor xxx woonde in het huisnummer x n de xxx.*

*Op de een of andere manier heeft de politie zich vergist en probeerden ze bij mij binnen te komen i.p.v. bij de nummer x. Hierdoor hebben zij mijn rolluik geforceerd waardoor ik deze nu niet meer omhoog krijg en dus in het donker zit en onnodig elektriciteit moet verbruiken om verlichting te hebben. Ook heb ik geen toegang tot mijn tuin, die ook inbegrepen is in de huur van mijn appartement.*

*Reeds jaren stuur ik u verschillende klachten over dat deze buur voor overlast zorgt. U heeft hier nooit maatregelen tegen genomen. Ook nu ben ik opnieuw het slachtoffer van zijn daden. Ook moet ik hierdoor verlof nemen zodat u dit kan komen herstellen!*

*De politie heeft bevestigd dat zij u gisteren namiddag in kennis gesteld hebben van de schade.*

*Wanneer u de rolluik komt herstellen, zal ik hiervoor 1 dag verlof nemen.*

*Indien ik vandaag geen oproep van u ontvang met een oplossing, zal ik genoodzaakt zijn om deze avond nog een schrijnwerker te laten komen om dit te herstellen. Voor het weekend moet dit opgelost zijn.*

*De factuur zal ik u overhandigen zodat u dit kan ingeven bij uw verzekering en het bedrag houd ik in van de maandelijkse huur.*

*Met vriendelijke groeten,*

WPZ antwoord op 06/06/2018:

*Geachte mijnheer Willems,*

*Wij hebben uw onderstaande mail goed ontvangen, betreft mijnheer Van Roy Kim en zullen dit intern onderzoeken. Wij berichten u hierover zo vlug mogelijk.*

*Met vriendelijke groeten,*

WPZ stuurt op 13/06/2018 volgende mail naar Vlaamse Ombudsdienst:

*Geachte mijnheer Willems,*

*Wij hebben onderstaande klacht intern besproken.*

*Op datum van 27/03/2018 nam mijnheer xxx telefonisch contact op met ons betreffende de rolluik die beschadigd is geweest door een fout van de politie. Als gevolg van deze melding nam de verantwoordelijke van onze dienst*

*patrimonium contact op met mijnheer xxx, met de vraag ons het proces verbaal van de politie over te maken. Tijdens dit gesprek stelde hij zich agressief op. Hij verwachtte van ons een onmiddellijke herstelling en dreigde dit zelf te herstellen indien dit niet onmiddellijk zou gebeuren. Onze medewerker heeft mijnheer Van Roy de gangbare procedure uitgelegd: dat wij eerst in het bezit moeten zijn van het proces verbaal van de politie en van zodra wij deze hebben ontvangen wij hier zeker verder gevolg aan geven. We hebben dit proces verbaal namelijk nodig voor onze verzekering. Tot op heden hebben wij dit proces verbaal nog steeds niet ontvangen van mijnheer Van Roy. Indien wij dit proces verbaal ontvangen zullen wij niet nalaten hier verder gevolg aan te geven. Wij probeerden mijnheer Van Roy vandaag nogmaals te contacteren zonder enig succes. Morgen zullen we dit opnieuw proberen.*

*Wij informeren u hierover verder.*

*Met vriendelijke groeten,*

*In tussentijd onderzoekt WPZ deze klacht. Er wordt telefonisch contact opgenomen met betrokkene maar dit verloopt niet vlot. Komen steeds op een antwoordapparaat terecht. Huurder belt ons dan uiteindelijk zelf terug.*

WPZ antwoord op 08/08/2018 volgende mail naar Vlaamse Ombudsdienst:

*Geachte mijnheer Willems,*

*Graag verwijzen wij naar onze voorgaande mail van 13/06/2018.*

*Op datum van 14/06/2018 hebben wij mijnheer xxx telefonisch gesproken. Dit gesprek is op een heel positieve manier verlopen.*

*Bij navraag naar het proces verbaal, deelt hij ons mee dat er geen proces verbaal werd opgemaakt en dat hij tijdens de interventie door de politie niet aanwezig was. Diezelfde avond is de politie, op vraag van mijnheer xxx geweest en heeft noties genomen en een interventieverslag opgemaakt. Mijnheer xxx heeft deze opgevraagd bij de politie om aan ons te kunnen overhandigen. Volgens mijnheer xxx ging de politie ons het interventieverslag bezorgen via de post. WPZ heeft deze niet ontvangen.*

*Bij navraag naar de schade van het rolluik bevestigt mijnheer xxx ons dat deze helemaal in orde is en goed functioneert. Mijnheer xxx heeft deze zelf kunnen herstellen en er zijn geen kosten gemaakt voor deze herstelling. Mijnheer xxx bevestigt ons dat er geen interventie meer nodig is.*

*Met vriendelijke groeten,*

Vlaamse ombudsdienst stuurt ons mail terug op 09/08/2018:

*Geachte mevrouw xxx,*

*Dank voor het antwoord.*

*Met vriendelijke groeten,*

Robert Willems

### **57/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost**

WPZ ontvangt op 07/06/2018 een klacht via mail betreft lawaaihinder. Het gaat om een eigenaar van een woning die woont naast een gebouw van Woonpunt Zennevallei. Hij schrijft volgende mail:

*Beste,*

*Sinds enige tijd komt er, volgens mij, van de verwarmingsschouw aan het huisnummer xxx te xxx, 24/24u een storend gezoem uit. Nu de luidruchtige burens er niet meer zijn, is er nog geen sprake van een rustige nacht, genietend van de open ramen in de zomer. Graag een reactie (interventie) hierop van uwentwege, dank u.*

#### Overzicht:

07/06/2018 = WPZ maakt een werkbond op voor nazicht.

14/06/2018 = WPZ gaat langs voor nazicht en stelt bij bewoner in het appartementsgebouw ook een zoemend geluid vast. Dit geluid is afkomstig uit het appartement ernaast, maar op dat moment is de bewoner niet aanwezig en kan er geen nazicht gebeuren. Er wordt een briefje achtergelaten in de brievenbus met de vraag contact op te nemen met WPZ om een afspraak te maken. Huurder reageert en er wordt een afspraak gemaakt op 23/07/2018.

23/07/2018 = WPZ gaat langs en stelt vast dat het probleem afkomstig is van de ventilatie en lost het probleem op. Geen verdere klachten ontvangen.

Hieruit blijft dat WPZ gepast gereageerd heeft. Om die die reden beschouwen we deze klacht als deels gegrond ten aanzien van WPZ.

### **58/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 07/06/2018 een klacht via mail over het groenonderhoud met foto's in bijlage. Huurder stuurt ons volgende mail:

*Goeiedag, vorige week mailde ik u al i.v.m. de "brousse" in het woonerf xxx. bijgesloten foto's geven een idee van de vuile en slordige omgeving in deze nieuwe wijk wij betalen allemaal een bijdrage voor het onderhoud van de omgeving, sinds begin mei is hier niemand komen werken. wanneer gaat u daar eindelijk iets aan doen? met dank gr*

WPZ neemt onmiddellijk contact op met huurder en deelt volgende zaken mee:

Het onderhoud is gedurende 3 jaar opgenomen door de firma xxx, in opdracht van de VMSW als bouwheer van de infrastructuur. Na de inboet wordt het geheel gratis overgedragen aan de lokale overheid die vanaf dat moment zal instaan voor het onderhoud. Er wordt door de huurder vanzelfsprekend geen vergoeding betaald voor dit onderhoud.

Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond. WPZ geeft dit wel door aan de firma die instaat voor het groenonderhoud.

### **59/ Ontvankelijk / deels opgelost**

WPZ ontvangt volgende klacht via mail op 15/06/2018:

*Dit is hier een gevaarlijke en onhoudbare situatie. Interventie van de politie gisteravond. Kunnen niets doen en moet mij tot jullie wenden. Buurvrouw heeft politie gebeld. Waren onmiddellijk ter plaatse. Ik probeer jullie straks te contacteren. Mijn broer heeft vannacht hier geslapen, durf*

Zie klacht 48. Huurder kwam samen met andere huurders langs. Het dossier was op dat moment reeds bekend en werd verder opgevolgd door WPZ. Deze klacht werd mee opgenomen in het dossier.

### **60/ Onontvankelijk / opgelost**

Op datum van 18/06/2018 ontvangt WPZ een schrijven van de Stad, dienst milieu. De Stad informeert ons met dit schrijven over het aanbieden van het afval dat niet gebeurt zoals het moet door de bewoners. In dit schrijven somt de Stad de regels nog eens op. Dit schrijven werd ons informatief overgemaakt. WPZ ontvangt geen verdere meldingen betreft het aanbieden van het huisvuil aan de ophaaldiensten. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd.

### **61/ Ontvankelijk / deels opgelost**

WPZ ontvangt op 19/06/2018 volgende klacht via mail:

*19/06-10U15 Goede dag,*

*ik wou graag melden dat er weer een hoop afgedankte meubels liggen voor het gebouw xxx en dat al sinds 31 mei. Afgelopen weekend is de hoop nog aangegroeid. Helaas weet ik niet van wie de meubels zijn, waarschijnlijk 'altijd de zelfden'.*

19/06/2018 = WPZ maakt werkbon op voor nazicht en stelt vast dat de meubels eigendom zijn van een huurder die aan het verhuizen is. De bewoners worden hierover aangesproken en beloven de rommel en de meubels te verwijderen.

Wij verwijzen ook naar klacht nr. 70 in deze rapportage.

### **62/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 19/06/2018 een klacht via mail. Huurder klaagt over geluidsoverlast van bovenbuur en stuurt volgende mail:

*Geachte,*

*Zoals telefonisch afgesproken hierbij een korte omschrijving van de geluidsoverlast.*

*Ikzelf woon in xxx.*

*Ik heb sinds een aantal maanden geluidsoverlast van mijn bovenbuur. De laatste weken wordt het enkel maar erger. Zijn televisie staat heel luid dat we het zelfs tot in onze slaapkamer horen. Gisteravond (19/06/'18) was het echt niet meer uit te houden. Om middernacht ben ik uiteindelijk gaan aanbellen bij de buur, 4x heb ik zitten aanbellen en ik werd genegeerd. Uiteindelijk heb ik contact opgenomen met "101" omdat het niet stopte. Ze gingen onmiddellijk iemand langs sturen maar kwamen pas toe 45 minuten na ik belde. Eens de politie aankwam had hij net zijn tv uit gezet dus konden*

*ze het probleem niet meer vaststellen. Dit is echt dagelijks dat zijn tv-toestel luid staat tot 23u of tot 23u30.*

*Eveneens ligt mijn terras altijd vol met zijn sigarettenpeuken.*

*Ik wou dit toch even met jullie bespreken en ga ook hierover mijn wijkagent aanspreken.*

*Alvast bedankt voor het luisteren en jullie eventuele hulp!*

*Mvg,*

WPZ stuurt op 19/06/2018 volgende mail:

*Beste,*

*Wij hebben uw mail goed ontvangen en doorgestuurd naar de bevoegde dienst.*

*Zij zullen hier zo snel mogelijk vervolg aan geven.*

*Met vriendelijke groeten,*

*WPZ*

Op 20/06/2018 stuurt huurder ons volgende mail:

*Geachte,*

*Ik heb zonet met de bovenbuur een rustig gesprek gehad dus ik zou de situatie willen afwachten anders contacteer ik jullie opnieuw.*

*Bedankt!*

WPZ ontvangt geen verdere klachten. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd.

### **63/ Ontvankelijk / opgelost**

Op datum van 19/06/2018 ontvangt WPZ klacht van huurder via mail. Huurder klaagt over een andere huurder. Deze zou zijn sleutel van de ondergrondse parking gebruiken om andere mensen binnen te laten in de parking. Betrokkene zou ook gebruik maken van de andere huurders hun parkeerplaats. Huurders hebben betrokkene hierop al gewezen zonder gunstig gevolg. WPZ spreekt betrokkene hierover aan, maar hij ontkent deze praktijken. Nadien volgt onderstaand schrijven op 10/08/2018:

*Geachte,*

*Via verschillende omwonenden kregen wij te horen dat u de ondergrondse parkeergarage op onrechtmatige wijze laat gebruiken door derden.*

*Wij willen er u op wijzen dat de parkeergarage enkel is voorbehouden voor de huurders van een appartement in de zijdeveverserf. Elke huurder heeft zijn eigen parkeerplaats.*

*Deze parkeerplaats mag enkel en alleen door deze huurder gebruikt worden. Derden mogen geen toegang verleend worden tot de parkeergarage.*

*Indien wij in de toekomst vaststellen dat de parkeergarage gebruikt wordt door mensen die geen appartement bij ons huren zullen wij ons genoodzaakt zien deze wagens weg te takelen ten laste van de eigenaars.*

Er werden nadien geen nieuwe klachten ontvangen betreft het onrechtmatig parkeren in de ondergrondse parking.

#### **64/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt telefonische oproep van huurder betreffende geluidshinder van de spelende kinderen van de bovenbuur. Dit lawaai duurt tot 22u. Na deze éénmalige klacht, ontvangt WPZ hierover geen klachten meer. Om die reden heeft WPZ opnieuw contact opgenomen met de huurder die bevestigd heeft dat het momenteel opgelost is.

Er werden geen verdere klachten meer ontvangen. De klantendienst nam op 24/01/19 opnieuw contact op met mevrouw, zij heeft geen verdere klachten meer. Tevens verhuisd de bovenbuur eind januari 2019. Ten aanzien van WPZ wordt deze gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder als ongegrond beschouwd aangezien we hier gepast op gereageerd hebben.

#### **65/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 26/06/2018 klacht van huurder. Klachten gaan omtrent de buurman. Deze lijdt aan dementie en zou de post van de burens uit de brievenbussen stelen.

WPZ heeft deze problemen aangekaart met de zoon van betrokken huurder. Ook werd een huisbezoek gepland. Hierbij was duidelijk te merken dat de betrokken huurder aan dementie lijdt. De familie heeft er in de woning alles aan gedaan om betrokkene toch zo goed mogelijk zelfstandig te laten wonen. Enkel voor de post hebben ze nog geen oplossing.

Ze hebben de woning volledig doorzocht maar kunnen niet alle post van de burens terugvinden. De familie gaat elke dag langs. Er werd afgesproken dat zij de gevonden post van de burens rechtstreeks aan hen bezorgen. De familie had ook de sleutel van de brievenbus afgenomen van betrokkene. Deze hebben ze hem nu teruggegeven in de hoop dat hij hierdoor niet meer in andere brievenbussen zal zitten.

De familie heeft betrokkene ook ingeschreven in een woonzorgcentrum en wacht op een plaats. Betrokkene zal verhuizen van zodra er een plaats is.

Aan de burens werd gevraagd begrip te hebben voor de situatie.

In januari 2019 kwam de opzeg voor appartement 9/0008 binnen. Mijnheer kreeg een toewijzing in een WZC. Hij is onmiddellijk verhuisd, het pand staat leeg vanaf 01/02/2019.

Ten aanzien van WPZ wordt deze gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder als ongegrond beschouwd aangezien we hier meteen gepast op gereageerd hebben.

#### **66/ Onontvankelijk / opgelost**

Huurder stuurt klacht naar de politie op 06/07/2018 betreft geluidshinder bij de burens. WPZ ontvangt deze mail ook in CC:

*Beste meneer xxx,*



*Ik nam net via 101 contact op met jullie. Voor de zoveelste keer vonden mijn burens van nr. 63 het maar normaal dat er na 22u nog volle lawaai was. Erger nog, nu begonnen ze met dreigementen. En dit ben ik grondig beu! Elke dag is het hier volle lawaai door hun roepen, muziek, feestjes. Vrijdag was het 23u30. Ik ben een mama van 2 jonge kinderen van 5 en 2 jaar en nu heb ik genoeg geduld gehad! De schade aan mijn wagen die ze hebben veroorzaakt vorig jaar (een diepe kras) heb ik met mijn ogen zelf gezien en toch konden ze niet worden gestraft. Nu moet er echt dringend iets gebeuren. Mvg*

Naar aanleiding van deze klachten organiseert WPZ een wooninspectie op 15/07/2018 bij betrokkene, waarbij de situatie werd aangekaart. Voorafgaand werd ook reeds onderstaande brief gestuurd:

*Betreft: Geluidsoverlast na 22u*

*Geachte,*

*Reeds enige tijd krijgen wij klachten binnen omtrent geluidsoverlast na 22u, afkomstig uit uw woning.*

*Ook de wijkagent is hiervan op de hoogte.*

*Met dit schrijven willen wij u er graag op wijzen dat het na 22u stil dient te zijn in de woning. Dit is bepaald in het intern huurreglement dat u bij aanvang van de verhuring meekreeg. Om een goede leefbaarheid voor alle huurders te garanderen dient het intern huurreglement gerespecteerd te worden door iedereen. Wij danken u alvast hier de nodige aandacht aan te besteden.*

Nadien werden geen nieuwe klachten ontvangen. WPZ probeert samen met de politie de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd.

### **67/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 03/07/2018 een telefonische klacht betreft sluikestorten. Bewoner meldt ons dat er veel afval ligt voor het gebouw zoals karton, flessen, deel van een kinderstoel, enzovoort. Huurders kunnen met moeite het appartementsgebouw binnen. WPZ voert controle uit maar stelt geen afval vast. Het gaat om een éénmalig feit er worden geen verdere klachten ontvangen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

### **68/ Onontvankelijk / deels opgelost**

WPZ ontvangt op 04/07/2018 klacht via mail van huurder betreft de vloerbekleding in het appartement.

Huurder stuurt volgende mail op 04/07/2018:

*Onderwerp: vloerbekleding*

*met deze wil ik er nog even op nadrukken dat mijn vloer bekleding volledig kapot gaat. stukken uit, stukken die omhoog steken.*

*ik ben op het ogenblik heel ziek en kan nog geen werken aan maar ik hoop dat dit probleem zo vlug mogelijk wordt opgelost. gedurende die tijd ga ik wel ergens anders logeren. dit duurt nu al maanden net als de chauffage waar ik hoop dat dit geen stunt van jullie was met die afrekening want ik laat u nog eens weten dat deze warmte blijft afgeven en ik verplicht ben alles uit te schakelen. ik ben de problemen beu.  
groeten,*

WPZ stuurt op 09/07/2018 volgend antwoord via mail:

*Onderwerp: Beschadiging linoleum*

*Beste mevrouw,*

*Wij hebben uw mail goed ontvangen en dienen u mee te delen dat de linoleum beschadigd is door een foutief gebruik en Woonpunt Zennevallei deze niet zal herstellen en/of vervangen. Tijdens onze interventie op 28/03/2018 werd vastgesteld dat u de linoleum kuist met bruine zeep. Agressieve producten zoals bruine zeep dienen te worden vermeden, omdat de lijnolie verwijderd wordt. De lijnolie beschermd de linoleum. Er bestaan schoonmaakmiddelen speciaal voor linoleum. Deze zorgen ervoor dat het materiaal een beetje vettig blijft en beschermd.*

*Het dagelijks onderhoud van linoleum kan gerust gebeuren door de vloer te stofzuigen, of door middel van een stofwisser. Nadien kan u de vloer dweilen met een vochtige doek. Het is wel belangrijk dat de linoleum niet te lang nat blijft en dat deze onmiddellijk opdroogt. Linoleum is een duurzaam materiaal en heeft een lange levensduur. Een correct onderhoud en het gebruik van de juiste onderhoudsproducten zorgen ervoor dat de levensduur van linoleum kan verlengd worden. Ook zal de linoleum zijn kleur langer behouden. Graag verwijzen wij naar het Ziezo boekje - Vlaams Brabant, onderhoud en herstellingen vloeren, pagina 40.*

*Wat betreft de verwarming, willen wij u nogmaals bevestigen dat de verwarmingselementen grondig gecontroleerd werden door de firma xxx en er geen gebreken en verlies werden vastgesteld.*

*Wij wensen u hiervan goede ontvangst.*

*Met vriendelijke groeten,*

Huurder stuurt ons volgende mail op 11/07/2018:

*Onderwerp: Re: Beschadiging linoleum*

*Beste,*

*In bijlagen vind je een foto van de produkten die ik gebruik voor het onderhoud van*

*de vloer ...*

*Ik ga niet akkoord met de genomen beslissing en wens het bezoek van een inspecteur*

*ter plaatse voor de vaststelling van de schade daar deze zeer plaatselijk is,*

*onder de eettafel, en de vloer overal met hetzelfde product en op dezelfde wijze word gekuist  
groeten*

WPZ verstuurt op 12/07/2018 volgende mail:

*Onderwerp: RE: Beschadiging linoleum*

*Beste,*

*Wij hebben dit doorgestuurd naar onze dienst patrimonium.  
Bedankt om ons dit te laten weten.*

Huurder stuurt ons op 26/09/2018 volgende mail:

*Onderwerp: Re: Beschadiging linoleum*

*geachte,*

*ik weet dat alles goed is om af te keuren wat een realiteit is. ik heb u de foto's doorgestuurd met welke producten gepoetst worden en nog steeds heb ik geen antwoord behalve dat mailtje waar U mij beschuldigd niet te kunnen poetsen of liever foutief te poetsen. ik plak geen beschermplastiek meer over de beschadigde plaatsen want deze worden veel te veel. ook ik sta niet te springen voor nieuwe vloeren maar het is gewoon een noodzaak. zelf wil ik voorstellen om een goedkope keramiek vloer te leggen tegels dus dan kan dit niet voorkomen ook al is het niet te wijten aan de kuis maar wel aan het feit dat ik midden winter ben ingetrokken in dit appartement en door de onmiddellijke onmogelijke warmte is deze vloer gewoon omhoog gekomen. ik heb dit willen indijken met plastic erover te trekken zodat de vocht bleef zitten maar ik doe hier niks meer dan wat voor mij het leven gemakkelijker maakt en dit is voor mij geen probleem meer want ik heb poetshulp doch het is niet aangenaam als isabelle daar weer staat met een stuk van de vloer in haar handen. wij lachen er eens een dikke buik mee maar dit is geen oplossing of zal ik zelf even patrimonium contacteren dat is geen probleem voor mij zodat ze weten hoe leugenachtig hun personeel is. een foto genomen door een loodgieter van op 2 m afstand tegen zijn goesting. nu U de keus of ik schrijf aangetekend naar patrimonium of jullie doen het nodige maar zorgen zelf voor de hele verhuis want ik ben daar nu zeker niet meer toe in staat nadat ik even op levensreis ging spijtig dat er zo iets bestaat als neurologen die reanimeren pfff. geef mij maar de andere oplossing maar ook al stond het op papier dit werd niet nageleefd en die klacht is al vertrokken naar de orde van geneesheren. ik laat niet op mijn kop kakken zoals men dat hier in halle zegt. betaal mij een verhuis naar een aangename woonst met tuin en ik ben weg.*

*groeten,*

Huurder stuurt ons op 09/10/2018 volgende mail:

Onderwerp: Re: Beschadiging linoleum

hallo,

met deze ben ik zo vrij nog even te informeren naar de stand van zaken van mijn vloerbekleding. ik heb duidelijk de foto's doorgestuurd naar u om te bewijzen dat ik met de juiste producten gebruik doch mijn lieve mensen tot nog toe heb ik geen enkel antwoord na de foto's gekregen. ik vroeg u of ik a.u.b. het adres of e mail kan krijgen van het patrimonium instituut zodat ik zelf contact kan opnemen. dit duurt nu lang genoeg en doordat ik op mijn knieën moet kuisen op die plaatsen daar de pluche gewoon achter de opstaande bekleding blijft liggen. deze namiddag lag mijn arm open en ik voel zelf niet dat ik bloed. goed dat mr. xxx binnen kwam en deze merkte dat het bloed uit mijn arm liep. moest dit niet op tijd gezien werd dan bloed ik gewoon door tot men het stelt of het iemand dit voor mij doet daar ik het gewoon niet voel lopen. is dat nu zo moeilijk toe te geven dat jullie in de fout zijn gegaan door een appartement gedurende een hele winter leeg te laten staan en dan ben ik daar komen wonen en heb de verwarming volle bak want deze was niet te regelen en ik vraag mij af wat het deze winter gaat worden want tot nog toe is het warm genoeg buiten dat bij mij de chauffage volledig stil is gelegd. nu wil ik binnen de week een antwoord van het patrimonium uit dat ik niet lieg i.v.m. de producten en een foto getrokken tegen zijn goesting (de loodgieter) is voor mij geen bewijs ik wil een professioneel advies. u weet dat ik geen geld heb om een nieuwe bekleding te leggen en als het kan wens ik a.u.b. tegels zodat er geen problemen meer zijn met de producten. waar zitten jullie met jullie professioneel advies van een plaaster en niet van degene die waterleidingen legt en dit goed doet maar iets beoordelen dat hij niet kan of niet in zijn opleiding ligt is geen goed professioneel oordeel en dat wil ik nu en geen maand meer wachten maar in de loop van deze week of ik stap naar een juridische bijstand zoals met mijn hond waardoor ik een rustig appartement kwijt speelde door altijd eerlijk te zijn en dat ben ik. ik heb 2 weken gezocht achter de geur van plassen, iedere avond op mijn verdiep de hall gekuist en dan naar de poetsdame (hygiënische verantwoordelijke ) ben gestapt doch deze wou niet mee maar kende het probleem en wij kwamen, tot hetzelfde besluit. vandaag kuiste ik het braaksel op juist onder mijn raam waar ik gemakkelijk zou kunnen beschuldigd worden dat ik het had gedaan na uw hygiënische verantwoordelijke te hebben aangesproken. deze werkte in de nr 40 en kon niet mee want dat mocht niet. werkt u personeel soms in een gevangenis zodat ze dat niet even kon opruimen . ik ben ziek en ik moet dat maar doen plat nadat ik enkele weken geleden een stapje naar het eeuwige licht deed. ik vroeg om niet gereanimeerd te worden maar toch deed men het en hier zit ik dan weer tegen mijn zin doch ik wil alles netjes en correct en zeker niet dubieus zodat ik zou kunnen beschuldigd worden. ik ben u gedoe beu en wens dus deze week een antwoord van patrimonium dat ze een professionele kenner zullen sturen of een antwoord waarop wit op zwart staat dat men mijn

vloer op uw kosten komt herstellen zoals ik dat wil. gedaan met mij voeten te rammelen. 1 week en dan doe ik juridische stappen. u mag er de koning bijhalen maar die kan er toch ook niks van en ik ken hem toevallig. 1 week en ik wil een inschatting door een professioneel of de rechtbank. ik kan zo niet blijven wonen want ik voel niet wanneer ik op mijn buik of knieën zit te kuisen ik ik begin te bloeden. ik neem min 2 bloedverduunners terwijl ik er 3 moet nemen maar dit is een berekend risico voor mezelf en privé waar jullie niets mee te maken hebben. ik heb poetshulp maar moet zelf wil ik dat men als men een hond of dier in huis heeft men de woning minimum 1x per dag met een vochtig doek moet reinigen. hygiëne boven alles. ik ben zo al vlug genoeg ziek en ik ben de enige die zich van mijn directe omgeving zich iets aantrekt. wat als men mis mikte en het braken op mijn hoofd terecht kwam.

groeten,

WPZ stuurt volgend antwoord op 10/10/2018:

*Beste mevrouw,*

*Wij hebben uw mail goed ontvangen en deze geniet onze volle aandacht. Deze punten worden besproken samen met de verantwoordelijken en wij berichten u hierover zo snel mogelijk.*

*Met vriendelijke groeten,*

Huurder stuurt ons op 14/12/2018 volgende mail:

Onderwerp: Re: betreft: vloerbekleding

ik word het stilletjes beu mails te zenden voor mijn vloer. dit is de laatste en ik kom even naar uw bureel

groeten

WPZ stuurt op 17/12/2018 volgend antwoord:

Onderwerp: RE: betreft: vloerbekleding

Beste mevrouw,

*In samenspraak met de dienst patrimonium dienen wij u mee te delen dat wij niet kunnen ingaan op uw verzoek om vloertegels te plaatsen in de living. In al de appartementen in het gebouw ligt linoleum. Het zou niet fair zijn tegenover onze huurders om bij u vloertegels te plaatsen. Wij kunnen u bij deze wel bevestigen dat wij kunnen overgaan tot het plaatsen van nieuwe linoleum. U dient hiervoor de ruimte waar nodig vrij te maken zodat deze werken vlot kunnen verlopen en rekenen daarvoor op uw medewerking. Kan u ons bevestigen wanneer u de ruimte kan vrijmaken? Dit kan helpen voor de planning van onze externe partner, deze dient langs te komen voor de opmeting en plaatsing van de nieuwe linoleum.*

*Met vriendelijke groeten,*

Op datum van 07/01/2019 neemt mevrouw telefonisch contact op met WPZ betreft haar vloer. WPZ maakt met haar een afspraak op 09/01/2019 om dit probleem nogmaals te bespreken. Huurder komt langs op kantoor en op diezelfde dag gaat WPZ langs bij mevrouw. Nogmaals stelt WPZ voor om de lino te vervangen. Huurder heeft heel veel meubels staan en weet niet wat ze met haar meubels moet doen. WPZ gaat langs gaan met externe partner om te bekijken wat er kan gebeuren.

WPZ is bereid om nieuwe lino te plaatsen, maar rekent hiervoor op de medewerking van huurder. WPZ ging in tussentijd ook verschillende malen langs bij huurder. Dit paste dan niet voor huurder omwille van uiteenlopende redenen. Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond.

### **69/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 06/07/2018 een anoniem schrijven per post. Het gaat om een klacht betreft een afspraak voor het jaarlijks onderhoud van de verwarming. Betrokkene zou een schrijven in de bus hebben gekregen van de externe partner met een afspraak voor het onderhoud van de verwarming. Volgens betrokkene zouden ze 3 dagen zijn thuis gebleven zonder iemand voor het onderhoud te hebben gezien. De brief staat vol met scheldwoorden naar het adres van WPZ en de firma. Aangezien dit om een anonieme klacht gaat kan WPZ dit niet verder onderzoeken en wordt deze klacht als ongegrond beschouwd. Er wordt ook bij de externe partner geïnformeerd en deze bevestigen dat de afspraken steeds worden nagekomen.

### **70/ Ontvankelijk / opgelost**

Op 11/07/2018 ontvangt WPZ een klacht via mail over afgedankte meubels die staan aan de ingang van het gebouw. Huurder verwijst ook naar zijn eerdere melding van 19/06/2018. *Zie klacht nr. 61 in deze rapportage.*

De meubels staan er nog steeds en de bewoners zijn reeds verhuisd. Ook staat het tellerlokaal vol met rommel van deze vorige bewoners. De vorige bewoners zijn verhuisd naar een andere woning van WPZ. De bewoners worden hierover aangesproken en beloven de rommel en de meubels te verwijderen. De dienst milieu van de Stad komt ook tussen omwille van dit sluikestorten en dreigt met een GAS-boete aan de treuzelende huurders. Uiteindelijk wordt alles met enige vertraging opgeruimd.

### **71/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 13/07/2018 telefonisch een klacht betreffende schade aangebracht aan de glasgordijnen bij schilderwerken van de ramen in de slaapkamers, uitgevoerd door externe partner van WPZ.

19/07/2018: WPZ gaat langs maar huurders zijn niet thuis. WPZ laat een briefje achter in de bus met de vraag ons terug te bellen voor een afspraak.

06/08/2018: WPZ gaat langs op afspraak en stelt verfspatten vast op de glasgordijnen en maakt hiervan foto's. WPZ maakt deze foto's over aan externe partner die hiervoor verantwoordelijk is en doet hiervoor het nodige. Externe partner plaatst nieuwe glasgordijnen.

Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond. WPZ geeft hier wel het nodige gevolg aan. Geen verdere klachten ontvangen.

### **72/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost**

WPZ ontvangt op 17/07/2018 een klacht van bewoners over een loslopende hond. Deze hond is van een bewoner van het appartementsgebouw. WPZ nam hiervoor onmiddellijk contact op met de politie die van deze situatie reeds op de hoogte was.

WPZ ontvangt volgende melding bewoners:

*17/07/2018 Melding van verschillende bewoners dat hun hond een Mechelaar zou ontsnapt zijn en 2 voorbijgangers (niet-bewoners) heeft aangevallen. Telefonisch contact gehad met xxx, meneer heeft bevestigd dat zijn hond inderdaad de nacht van maandag 16/07 op dinsdag 17/07 zou ontsnapt zijn en om negen uur s' morgens terug aan zijn deur stond te blaffen.*

*xxx is maandagavond alweer opgenomen in het ziekenhuis na ruzie met xxx. Interventie geweest van de politie, xxx is ontslagen uit het ziekenhuis sinds dinsdagmiddag 17/07. Contact xxx vervanger wijkagent gaat terug op huisbezoek. Melding xxx - hond zou in de garage (kelder) zitten. Om 15u52 contact gehad met politie, huisbezoek geweest - hond is inderdaad in het appartement aanwezig maar was heel rustig en kalm. Getrainde hond van Groep4 (niet meer werkzaam) kan inderdaad wel heel agressief uit de hoek kan komen als hij ontsnapt.*

Na veelvuldig overleg tussen politie en WPZ wordt gepoogd om de huurders te overtuigen om de hond af te staan. Uiteindelijk heeft dit het gewenste resultaat wat de hond betreft. De overige aanleidingen tot overlast van deze huurders hielden nog even aan totdat één van de partners uiteindelijk de woning verlaten heeft.

WPZ probeert samen met de politie deze gegronde klacht van bewoners ten aanzien van andere bewoners tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als deels gegrond beschouwd omdat huurders reeds gekend zijn bij WPZ en reeds voor overlast hebben gezorgd. WPZ is er wel van overtuigd meteen gepast te hebben gereageerd.

### **73/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 18/07/2018 een klacht via mail over beschadiging aangebracht aan de garagepoort van een appartementsgebouw. Deze schade zou aangebracht zijn door een buurtbewoner. Daardoor kunnen de overige gebruikers van de ondergrondse parking hun auto niet uit de garage rijden. Nog voor WPZ deze klacht ontvangen had, was het probleem met de garagepoort reeds doorgegeven aan externe partner voor herstelling als gevolg van een vorige melding van een defecte garagepoort.

De huurder die verantwoordelijk is voor deze schade werd hiervoor op 10/08/2018 aangeschreven. De kosten verhalen op deze huurder was niet

mogelijk wegens het gebrek aan bewijzen tegen hem. De problemen deden zich nadien niet meer voor.

Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd omdat WPZ meteen gepast gereageerd heeft.

#### **74/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 06/08/2018 een klacht van huurder over externe partner. De klacht gaat over het onderhoud van de verwarming. Volgens huurder is dit onderhoud niet goed uitgevoerd. Huurder zegt 'ze hebben alleen naar de verwarming gekeken maar zijn er niet aan geweest'. Het onderhoud werd op een professionele manier uitgevoerd door externe partner. Huurder verwacht meer dan alleen maar het onderhoud.

WPZ verwijst naar voorgaande klachten van deze huurder over de verwarming. Zie klacht nr. 20 en klacht nr. 68 in deze rapportage.

Nog meer dan andere jaren ontvangt WPZ alleen positieve reacties over het onderhoud door deze externe partner in deze bouwgroep.

#### **75/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 06/08/2018 een klacht via mail betreffende vuilniszakken die 1 dag te vroeg worden buitengezet.

WPZ ontvangt volgende mail:

Vuilzakken er staan vandaag vuilzakken ik wil en klacht neerleggen die vuilbakken moeten morgen pas buiten groetjes

WPZ antwoord op 07/08/2018 volgende mail:

Beste,

Heeft u enig idee van wie deze vuilzakken zijn? Aangezien deze vuilzakken buitenstaan, staan deze op openbaar terrein. Bijgevolg zijn deze dus de bevoegdheid van de gemeente. U gaat dan ook best bij hen te rade voor het neerleggen van een klacht.

Mogen wij u wel vragen om hier eerst goed over na te denken alvorens een klacht naar te leggen? Dit kan namelijk een aanleiding zijn tot het ontstaan van burenruzies.

Het is namelijk goed mogelijk dat de persoon die de vuilzakken heeft buitengezet zich gewoon heeft vergist van dag, reeds op verlof is vertrokken of een dagje in het hospitaal moet doorbrengen en daardoor de zakken eenmalig vroeger heeft buitengezet.

Een gesprek aangaan met de persoon die de vuilzakken heeft buitengezet zal dan ook veel meer opleveren voor u en de buurt dan het neerleggen van een klacht.

Alvast bedankt voor uw begrip.

Met vriendelijke groeten,



Het WPZ team

Huurder antwoordt op 07/08/2018 dat één vuilniszak van haar buurman is. Van de andere vuilniszakken weet ze het niet.

Dit gaat om een éénmalige feit. Verder geen klachten over vuilniszakken die te vroeg worden buitengezet ontvangen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd.

### **76/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 13/08/2018 klacht via mail van huurder betreft lek overdrukventiel van de boiler. Huurder schrijft volgende mail:

Onderwerp: lek overdrukklep

*ik weet dat ik van uw diensten niet veel hoeft te verwachten noch uw werfleider, noch xxx zullen voor mij springen. de boiler is er geplaatst 3 weken na mijn intrek in jullie wooneenheden. ik ben het meer dan zat van alles de fout te krijgen . de kapotte vloer waar ik niks aan kan doen, nu de lek op de overdrukklep ook mijn fout niet wens ik zo vlug mogelijk hersteld en dit binnen max 2 dagen want al het waterverlies wens ik door jullie terug gevorderd te krijgen. ik kan er niks aan veranderen dat er in de wooneenheid die ik toevallig tegen mijn goesting betrek maar had geen keus alles kapot gaat. Tegen dat ik mijn bol hier kom te leggen zal alles misschien opgelost zijn. u en u alleen mr. vranken zal zich deze keer moeten laten horen want nog uw werfleider nog xxx dragen mijn in hun hart en dit is wederzijds. uw werfleider van deze persoon moest ik eens leren kuisen met javel bij de stankoverlast nadien heb ik de vloer beschadigd door javel. xxx die midden in de winter mijn boiler maar niet kwam vervangen olé olé moet ik doorgaan. Groeten*

WPZ stuurt mail terug naar huurder op 13/08/2018:

*Beste mevrouw xxx,*

*Wij mochten uw mail van zaterdag 11/08/2018 goed ontvangen. Als gevolg van het weekend hebben wij deze mail deze morgen gelezen en om 08u04 een werkbbon aangemaakt. Vandaag om 11u45 is onze medewerker van de dienst patrimonium bij u langs geweest en heeft vastgesteld dat het overdrukventiel van de boiler dient te worden vervangen. Wij hebben dan ook onmiddellijk een werkbbon overgemaakt aan onze externe partner Danny Willemys die deze herstelling gaat uitvoeren. Onze collega heeft u aangeraden om in tussentijd de kraan van de waterteller dicht te draaien om verder waterverlies te voorkomen. De loodgieter Danny Willemys gaat u contacteren alvorens hij langskomt.*

*Met vriendelijke groeten,*

Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd aangezien we meteen gepast gereageerd hebben. WPZ heeft de nodige herstellingen uitgevoerd en heeft gepast gereageerd:

- 13/08/2018 om 08u04 werd er een werkbbon aangemaakt voor nazicht.
- 13/08/2018 om 11u45 is WPZ gaan kijken en heeft vastgesteld dat het overdrukventiel van de Cv-ketel moet vervangen worden. Meegedeeld aan huurder dat ze voorlopig best haar kraantje van het water dichtdraait en terug open draait als ze water nodig heeft. Dit om geen extra water te verliezen.
- 13/08/2018 om 12u08 wordt een werkbbon aan externe partner overgemaakt.
- 13/08/2018 externe partner voert herstellingen uit. Het overdrukventiel van de boiler wordt vervangen.

Wij verwijzen naar klacht nr. 98 betreft samenwerking met callcenter dat vanaf 01/02/2019 van start gaat.

Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd. WPZ is ervan overtuigd dat we meteen gepast gereageerd hebben.

### **77/ Ontvankelijk / opgelost**

Op datum van 17/08/2018 ontvangt WPZ een klacht van nieuwe huurder. De klacht betreft spullen die blijven liggen zijn op zolder van vorige huurder. Huurder vraagt om deze onmiddellijk te verwijderen. De zolder werd op het moment van de plaatsbeschrijving uittreding niet nagekeken, omwille hiervan beschouwt WPZ deze klacht als gegrond. Op datum van 20/08/2018 is WPZ de zolder gaan leegmaken.

### **78/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 24/08/2018 klacht via mail betreffende de leefbaarheid in een appartementsgebouw/algemene omgeving:

*Hallo,*

*Bij deze wil ik even melden dat sinds kort er een aantal incidenten gebeurt zijn in de buurt! Zoals iemand bedreigd met schroevendraaier en hamer, een troep mensen die iemand uitdaagde om naar beneden te komen, de hele buurt stond buiten van het geroep politie is verwittigd geweest! Ook wil ik even melden dat bij ons in het gebouw de trappen niet gekuist worden en heel smerig is!*

Naar aanleiding van deze klacht werd contact opgenomen met de wijkagent deze was op de hoogte van de klacht en de incidenten. Deze zouden evenwel reeds van enige tijd ervoor dateren. Hij volgt dit verder op.

Sindsdien zijn geen gelijkaardige klachten over de leefbaarheid meer binnengekomen. Het poetsen van de gemeenschappelijke delen heeft evenmin aanleiding gegeven tot bijkomende klachten. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

### **79/ Ontvankelijk / deels opgelost**

WPZ ontvangt op 30/08/2018 een klacht via mail:

Geachte,

Appartement nr. 20 op naam van xxx

Vader xxx is zware hartpatiënt (+ longproblemen) en logeert tijdelijk bij zijn dochter op de 2de verdieping. Gezien zijn dochter regelmatig voor langere termijn afwezig is,, heeft hijzelf onderhoudsproducten gaan halen en heb ik hem voorgesteld de dozen naar het appartement boven te brengen. Hij was beschaamd mij binnen te laten door de wantoestanden die er aanwezig zijn. Dit appartement is een vuile stal!!!! Er is geen 20 cm op de vloer waar men zijn voeten kan zetten zonder op kledij of speelgoed te trappen, zowel de kamers als de woonkamer zijn in een erbarmelijke toestand terwijl ze opnieuw sinds 1 maand verdwenen is. Ook van de briefwisseling trekt ze er niks aan.

Mevr. xxx (+/-32 jaar) is niet stabiel, leeft op de kosten van de maatschappij, werkt niet, heeft een probleemkindje van 4 jaar. Zij en haar zootje wonen niet standvastig in het appartement, zij is gedurig aan voor langere tijd afwezig (partnerruil?).

Ik zie mij verplicht het O.C.M.W + Bijzonder Jeugdzorg op de hoogte te stellen van deze toestanden, ter ondersteuning van een minderjarig kind dat in geen normale toestanden leeft. Het kind is niet het probleem, de moeder is het probleem, zij moet leren volwassen worden.

Aan iedere betrokken partij zijn verantwoordelijkheid.

Mijn vraag aan Woonpunt : zou het a.u.b. mogelijk zijn eens een controle op gebied van hygiëne uit te voeren voor het hele gebouw?

Met dank voor uw welwillend begrip.

M. xxx

huurder appartement nr. 14.

Woonpunt nam naar aanleiding van deze klachten contact op met de begeleiding van mevrouw. Mevrouw kwam langs op het bureel, samen met de gezinsbegeleidster. Deze werd sinds kort ingeschakeld. De vader van betrokkene kreeg ondertussen een contactverbod en komt niet meer in de woning.

Wij verwijzen naar ook klacht nr. 50 in deze rapportage.

**80/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 03/09/2018 telefonisch een klacht over zware overlast van kattenuitwerpselen. Zoon van huurder meldt dat zijn moeder haar raam van de slaapkamer dat uitgeeft op het grasperk hierdoor niet kan openzetten. Huurder heeft zware overlast van enorme geurhinder veroorzaakt. Ook de mensen die het onderhoud uitvoeren van de groendiensten van de gemeente hebben hier last van volgens huurder. De burens hebben 3 à 4 katten en deze zouden volgens hem de oorzaak zijn van deze hinder. Er zijn ook veel zwerfkatten in de buurt die door de gemeente gesteriliseerd worden, maar daarna worden terug geplaatst.

WPZ is langs geweest op 05/09/2018 en heeft controle uitgevoerd maar er werd geen overlast van kattenuitwerpsels vastgesteld. Meegedeeld aan huurders dat overlast van katten niet de bevoegdheid is van WPZ. Aangeraden aan bewoners om dit te melden aan de gemeente. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

### **81/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 12/09/2018 volgende klacht via mail:

*Beste, Gelieve in navolging van ons gesprek dd. 12/09/2018 onderstaand de foto's terug te willen vinden van de beschadigde zoldertrap. Zoals gemeld was er donderdagavond 6/09/18 geen schade aan de uitvouwbare zoldertrap. Firma xxx is vrijdag 7/09/18 de verwarmingsketel komen vervangen. Groot was onze verbazing toen we zaterdagmorgen 8/09/18 de zolder wilden betreden en opmerkten dat de onderste trede beschadigd was. Bij navraag aan de familieleden die toegang zouden kunnen hebben tot de ruimte, was er niemand anders in de tussentijd langs geweest. Dus concludeerden wij hieruit dat sinds donderdagavond enkel de techniekers van firma xxx deze ruimte betreden hadden en hebben de techniekers nagelaten om mijn moeder hiervan op de hoogte te stellen van de schade. Wegens medische redenen kon ik pas vandaag 12/08/2018 de firma xxx contacteren om het fijne ervan te weten waarbij de telefoniste vrij defensief uit de hoek kwam. Ik meldde haar op het einde van de discussie dat ik sowieso WPZ op de hoogte ging stellen daar deze trap recent werd vervangen. Tijdens het telefoongesprek kreeg WPZ zelf de melding van firma xxx dat het inderdaad 1 van hun techniekers was die de trap beschadigd had en dat ze de kosten voor hun rekening gingen nemen. Ze gingen nog contact met ons opnemen daar er blijkbaar ook nog een thermostaat diende geplaatst te worden. Mijn moeder meldt eveneens dat er ook geen document werd afgeleverd de vrijdag van de gedane werken en dat ze enkel meldden dat ze dinsdag terug gingen langskomen. Dit zou dan gisteren geweest zijn. Hier heeft mijn moeder tevergeefs zitten te wachten maar geen enkele techniker liet zich zien. Hopend op een snelle afhandeling,*

WPZ neemt onmiddellijk contact op met externe partner voor herstelling van de trap. Deze hersteld de zoldertrap.

Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd aangezien we meteen gepast gereageerd hebben.

### **82/ Onontvankelijk / opgelost**

Huurder heeft klacht over een medebewoner in het gebouw. Deze zou de mensen tegen elkaar opzetten. Huurder wil wel anoniem blijven.

Betrokken waarover wordt geklaagd is een bewoner die erop toeziet dat alles correct verloopt in het gebouw en staat gekend als een bezorgde huurder. Er zijn nog nooit klachten geweest over deze huurder. Betrokkene heeft ook nooit klachten over andere huurders op 1 huurder na en deze klachten zijn ook gegrond en worden verder opgevolgd samen met de diensten van de politie.

Gezien er verder geen klachten zijn over betrokkene werd geen verder gevolg gegeven aan deze klacht. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd.

### **83/ Onontvankelijk / opgelost**

Op 19/09/2018 ontvangt WPZ volgende klacht via mail:

*Geachte, Zoals jullie misschien al op de hoogte zijn zou ik toch graag laten weten dat dit zo niet verder kan, het gaat om het lawaai bij Mevr. xxx, gisteravond was haar familie hier en het lawaai begon, en dan nog gezwegen over de geurhinder op de gang van de hond, want die laat ze niet uit maar laat ze wel op de trappen de ganse avond lopen. Maar om terug te komen op het lawaai van gisteravond, dan hebben ze hier volop geroepen en gevochten dat de politie moeten komen is! De geur en het lawaai is soms niet te houden, de enige rust die we hier hebben, dat is als ze niet thuis is dan is het hier aangenaam om te wonen, dan hebben we eindelijk rust! Haar brievenbus dat maakt we niet leeg die steekt ook overvol dat de postbode er niets meer kan insteken. Ik ben niet iemand dat vlug die een reclamatie stuur maar dat kan zo niet blijven duren deze situatie, zoveel lawaai en geur in onze appartementsblok!! Een beetje respect voor de andere bewoners is toch niet teveel gevraagd!! Met vriendelijke groeten.*

Naar aanleiding van deze klachten werden verschillende pogingen gedaan om een huisbezoek te plannen bij betrokkene. Dit respectievelijk op 27/9/2018, 15/10/2018, 23/10/2018. Op geen enkele van deze afspraken was betrokkene thuis aanwezig. Na contacten met betrokkene en begeleidende instanties vond uiteindelijk een huisbezoek plaats op 07/11/2018 samen met het OCMW. De woning was duidelijk net schoon gemaakt.

Samen met het OCMW werden afspraken gemaakt om de woning proper te houden en de goede communicatie met WPZ te bewaren. Dit dossier wordt sindsdien in samenwerking met het OCMW kort opgevolgd.

WPZ probeert samen met het OCMW de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd aangezien we meteen gepast gereageerd hebben.

### **84/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 21/09/2018 telefonisch een klacht van een bewoner. Bewoner meldt dat er in de gang op het gelijkvloers heel veel rommel te vinden is en op de eerste verdieping liggen er uitwerpsels van dieren.

WPZ gaat langs op 24/09/2018 en stelt wat rommel zoals stukken van kasten en enkele kartonnen dozen vast. Er worden geen uitwerpsels vastgesteld. WPZ kan niet achterhalen van wie de rommel is en de rommel wordt op een half uurtje door WPZ opgeruimd. Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond. Voor deze klacht kreeg WPZ geen eerdere klachten. WPZ heeft tijdig en gepast gereageerd op deze klacht. WPZ ontvangt geen verdere klachten.

## **85/ Onontvankelijk / deels opgelost**

WPZ ontvangt op 24/09/2018 klacht via Vlaamse Ombudsdienst van huurder die door WPZ wordt opgevolgd:

**Verzonden:** maandag 24 september 2018 10:59

**Onderwerp:** OD 2018-05736 - Vraag om informatie - FW: Klacht huisvestingmaatschapij CRM:0003600003324

Geachte mevrouw xxx,

We kregen onderstaand bericht van xxx. Afgaand op het verhaal is er sprake van een vrij intensieve (huur)begeleiding. Ik ga ervan uit dat daar een goede reden voor is. Kunt u een woordje uitleg geven?

Met dank en vriendelijke groeten,

Robert Willems

Assistent-onderzoeker

**Verzonden:** zaterdag 22 september 2018 8:11

**Aan:** klachten

**Onderwerp:** Klacht huisvestingmaatschapij

*Ik ben al twee jaar huurder en heb altijd mijn huur betaald en mijn appartement is onderhouden .*

*Ik ben al bij de vredegerecht geweest voor hulp zonder resultaat , ik heb al advies gevraagd aan advocaten in brussel en ze hebben mij bevestigd dat die mensen geen rechten hebben om te doen wat ze doen ,maar een oplossing geven ze mij niet .*

*Ik heb mij ingeschreven bij huurderbond maar zonder resultaat .*

*Ik slachtoffer van laster , eerof , diefstal , stalking van de huisvesting maatschapij woonpunt .*

*Ze proberen een vat te hebben in mijn prive leven , wat ik eigenlijk absurd vind , ze proberen mij te domineren en mijn prive leven te saboteren .*

*Ze komen binnen dringen bij mij zonder verwittiging , ze maken foto's van mijn appartement terwijl dat ik weigerd .*

*En als redennen geven ze dat ze eigenaar zijn van woonpunt en dat ze alles mogen stalken , stelen van mij , zich in mijn prive leven dringen .*

*Binnenkort krijg iemand van BAS(thuis begeleiding) die bij zal komen om mijn brieven te klasseren en mij zegt hoe ik moet leven en wat ik nog moet kopen voor mij appartement . Terwijl dat ik alles zelf kan doen .*

*Wat kan ik doen ???*

*Mvg,*

WPZ stuurt volgend antwoord via mail:

*Geachte mijnheer Willems,*

*Wij hebben uw mail goed ontvangen.*

*Deze klacht wordt geregistreerd en intern onderzocht. Wij houden u hiervan op de hoogte.*

*Met vriendelijke groeten,*

*WPZ stuurt deze klacht intern door naar bevoegde dienst die dit opvolgt en stuurt op 25/09/2018 volgend antwoord via mail:*

*Beste,*

*Alvast bedankt om ons op de hoogte te brengen van de klacht.*

*Het is inderdaad zo dat mr. Kayibanda reeds enige tijd opgevolgd wordt door onze diensten.*

*Deze opvolging kwam er voornamelijk na enkele klachten van de buurtbewoners. Deze worden lastig gevallen door mijnheer, voornamelijk wanneer deze onder invloed zou zijn. Dit zowel verbaal als ook fysiek.*

*Onze techniekers gingen ook enkele keren langs in de woning voor herstellingen en meldde ons de omstandigheden waarin mijnheer leefde.*

*Het is namelijk zo dat mijnheer reeds 2 jaar van ons huurt, maar geen zorg draagt voor zijn appartement. Voornamelijk de keuken en badkamer getuigen van een gebrek aan onderhoud.*

*Naar aanleiding van de klachten van de burens en ons technisch personeel ging ik dan ik enkele keren langs bij betrokkene. Betrokkene kuiste telkens de woning op na ons bezoek. Enige weken later herhaalde het probleem van slecht onderhoud zich steeds. Ook de klachten van de burens bleven niet uit.*

*Het gaat zelf zo ver dat de rechtstreekse buur van betrokkene haar woning niet meer uit durft na 22u.*

*Sinds enkele maanden heeft betrokkene de muren van zijn woning ook volgespoten met graffiti, op zich zijn goed recht als de muren nadien opnieuw wit worden geverfd. De boodschappen die betrokkene op zijn muur spuit zijn echter niet geruststellend (swastika's en een joden kruis, samen met nog enkelen andere boodschappen).*

*Betrokkene daagde Woonpunt hiervoor ook voor de vrederechter. Hierop werd een bemiddeling gestart maar deze leverde niets op. WPZ besliste ook om verder geen punt te maken van deze zaak voor het vredegerecht maar voluit de kaart van begeleiding te trekken gezien er toch een duidelijk vermoeden van psychosociale problemen is bij betrokkene. Dit werd ook in overleg gedaan met de lokale politie (dewelke ondertussen een waslijst met meldingen en Pv's heeft tegen betrokkene).*

*Hierop werd het BAZ-team ingeschakeld. Deze bieden aanklappende zorg aan. Het doel is een zorgnetwerk op te bouwen rond betrokkene en indien de*

*nodige maatregelen rond collocatie of andere begeleiding te kunnen nemen. Het is echter aan het BAZ-team en zijn psychologen om zich hierover uit te spreken.*

*Wij wachten de eerste resultaten van deze begeleiding dan ook af. Maar zijn van oordeel dat al deze stappen moesten genomen worden in het belang van onze andere huurders en andere buurtbewoners als ook in het belang van onze woning.*

*Laat gerust weten indien u verdere informatie nodig heeft.*

*Met vriendelijke groeten,*

WPZ mocht op 01/10/18 volgend antwoord ontvangen van de Vlaamse Ombudsdienst:

*Geachte heer xxx,*

*Dank voor de toelichting. Ik volg uw redenering dat (gespecialiseerde) begeleiding hier de beste optie is.*

*Ik laat dat ook weten aan mijnheer xxx.*

*Met vriendelijke groeten,*

**86/ Ontvankelijk / deels opgelost**

WPZ ontvangt op 06/10/2018 klacht van huurder betreft haar buur. Huurder schrijft volgende mail:

*Onderwerp: Omtrent mijn buur*

*Ik ben op verlof geweest en mijn buurvrouw kwam elke dag bij mij om voor mijn kat te zorgen .ik belde haar van uit verlof ze vermeldde mij dat het weer zo erg stonk en dat hij constant zat te kloppen dat ze het zelf tot in haar appartement hoorde. Ik ben nu terug .gisteren rook het hier enorm naar verbrand die geur kwam van uit zijn appartement. Vandaag zag ik hem even op terras en hij zat onder het bloed .en zo houd het hier nooit op .telkens heb ik schrik dat hij een brand zou stichten en ik vind het onverantwoord dat deze jongen alleen mag wonen.en ik moet met die persoon mijn inkom delen .buiten hem zijn hier nog problemen met andere burens waarvan jullie weet hebben.maar ik krijg nooit antwoord op mijn mails en zie niets veranderen .ik ben ingeschreven voor t'parkske maar ben maar in 2 de prioriteit enkel omdat ik in halle niet geboren ben.telkens ik kijk naar mijn stand op de lijst ben ik weer een beetje achter uit .Ik vind het erg dat ik wil verhuizen door al deze omstandigheden waar geen oplossing voor komt .en dat ik dan ook nog niet in voorrang kom voor iets anders .ik zou echt graag hebben dat jullie iets zouden kunnen doen voor mij. Met beleefde groeten xxx*

WPZ antwoord op 08/10/2018 via volgende mail:

*Beste,*

*Wij hebben uw mail goed ontvangen en maken deze over aan de bevoegde*



*diensten die dit opvolgen en u hierover verder zullen berichten.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Het WPZ team*

Mevrouw nam op 08/10/2018 ook telefonisch contact op met ons n.a.v. deze mail, om te melden dat zij de politie hiervoor gecontacteerd heeft. Zij weet wel niet of de politie hier is binnengeraakt.

Het dossier is reeds enige tijd gekend bij de klantendienst. Er werden ook reeds meerdere pogingen gedaan om bij betrokkene langs te gaan. Deze waren steeds zonder resultaat. Hierdoor werd het dossier aangemeld bij het project aanklampende zorg.

Een eerste bezoek stond gepland voor 20/08/2018. Mijnheer was echter niet thuis.

Nadien volgde nog enkele afspraken die telkens door betrokkene werden afgebeld of waarop betrokkene niet thuis was of de deur niet opendeed op het moment van afspraak.

Gezien deze begeleiding zijn effect dus duidelijk miste en de klachten zich bleven opstapelen, werd besloten de opzeg op te sturen naar deze huurder. Om de opzeg te bekrachtigen werd een verzoekschrift ingediend. De procedure is momenteel lopende.

De huurder werd in tussentijd korte tijd opgenomen. Sinds kort mag hij terug naar huis, dezelfde problemen blijven zich voordoen en huurder wordt van nabij opgevolgd samen met de begeleidende instanties.

### **87/ Onontvankelijk / deels opgelost**

Huurder heeft klacht over een andere bewoonster in het gebouw. Deze zou haar zoon aanvallen. Haar zoon mag niet spelen anders begint ze op hem te roepen. Er zijn nog bewoners die problemen hebben met deze bewoonster en de politie is hiervoor reeds gecontacteerd. De politie heeft gevraagd om ons hiervan ook op de hoogte te brengen, alsook de wijkagent. De wijkagent doet regelmatig zijn ronde in de buurt. Huurder gaat ons dit schriftelijk bevestigen. Ondanks belofte van huurder, mochten wij geen verdere schriftelijke bevestiging ontvangen.

Dit dossier is wel reeds jaren gekend bij WPZ. Mevrouw is de dochter van een huurder. Mevrouw heeft psychische problemen en staat onder bewindvoering. Er is ook hulp vanuit het OCMW. Geen van beide heeft echter vat op mevrouw. Er vonden doorheen het jaar verschillende huisbezoeken plaats van zowel de dienst patrimonium, als de klantendienst om de problemen in de woning aan te kaarten. Deze hebben steeds matig succes.

Bij nieuwe problemen wordt tegenwoordig steeds de juridische kaart getrokken. Er vertrekt vaak een ingebrekestelling naar mevrouw vanwege onze advocaat. Deze blijken succesvol te zijn. Mevrouw doet dan vaak de gevraagde zaken.

WPZ probeert samen met bewindvoerder en politie deze huurder van nabij op

te volgen en steeds tot een goede uitkomst te komen. Omdat WPZ steeds gepast reageert wordt deze klacht ten aanzien van WPZ dan ook als ongegrond beschouwd.

### **88/ Ontvankelijk – deels gegrond / deels opgelost**

WPZ ontvangt op 09/10/2018 een mail van huurder betreffende herstellingen. Huurder vraagt duidelijkheid over de situatie van haar dossier en verwacht oplossingen. Betrokkene woont reeds 15 jaar in de woning en vindt het hoog tijd dat sommige zaken vernieuwd worden.

WPZ ontvangt volgende mail:

*Hallo,*

*Wordt er dit jaar nog doorgedaan met isolatie op de zolder? Toen ik hier in de tijd aankwam was o.a. de vloer op de kamers ter hoogte van de deuren aan slijtage toe, maar werd niet vervangen, in de badkamer werd er de boiler weggenomen bleef een lelijke opening, is nooit met tegels bekleed, garage zeer oud, roest en versleten van in het begin; Vloer in living werd ook niet gedaan. Deuren zijn ook aan vernieuwing toe. Wij mogen zelf niets veranderen, maar intussen betalen we wel voor in oud versleten materiaal te leven. Ik ben sinds geruime tijd uitgenodigd geweest bij verschillende mensen in de buurt en viel achterover wat daar allemaal is vernieuwd door de maatschappij, bij mij wordt niets gedaan zolang het niet brand, stuk is of er water doorlekt, dan pas wordt er ondernomen.*

*Dank,*

Op 10/10/2018 maakt WPZ hiervoor een werkbond voor nazicht en controle van de woning.

Op 16/10/2018 stuurt betrokkene volgende mail:

*Geachte Mevrouw,*

*Naar aanleiding van deze mail en nog verschillende mails in het verleden, wil ik duidelijkheid over deze situaties en correcte oplossingen, die een win-win zijn voor beide partijen zoals het hoort.*

*Het heeft lang genoeg geduurd zonder resultaat en met antwoorden ja, ja , ja want...,wacht.. enz.*

*Dit is dan ook de reden van mijn schrijven. Indien u ook wenst telefonisch uitleg te ontvangen want alles neerschrijven is ook niet mogelijk, schrijf me een mail en aangezien ik een variabel uurrooster heb, kan ik u laten weten wanneer ik niet werk.*

*Heb ook alle mails hieromtrent, woonbeschrijving toen, mails naar gemeente of zij verantwoordelijk waren voor de voetpaden, maar het is voor de huisvesting van aan het huis tot halverwege. De brand die uitbrak 2 jaar geleden dat ik enkel wist bij het onderhoud dat men toen de verwarming afkeurde maar ik een zeer hoge rekening heb extra betaald. En daardoor staat er van september 2017 een nieuwe verwarming, trouwens bijna gans de wijk zijn ze aan het vernieuwen nu met verwarming. De keuken bij*

*aankomst was ook versleten, moest ook zo blijven, tot de chifon van het bad stuk is gegaan en het water naar beneden in de keuken belande en overal schimmel vertoonde, dan hebben ze vernieuwd ja kon ook niet anders. Toen ik aankwam was het huis leeg en nee alles was ok, ja nu blijft de slijtage toenemen, maar ik kan als alleenstaande en werkende geen kasten, bedden enz. afbreken, dat is waar we staan en als ik dan zie bij mijn burens, ook voor die erin kwamen wordt het goed hersteld.*

*Dank voor de aandacht,*

Op 17/10/2018 stuurt WPZ volgende mail naar huurder:

*Geachte mevrouw,*

*Eerst en vooral mijn excuses voor het laattijdige antwoord.*

*Uw dossier is intern besproken. Zoals u reeds werd meegedeeld door mijn collega's kunnen wij overgaan tot het vervangen van uw linoleum. U dient hiervoor de ruimtes waar nodig vrij te maken zodat deze werken vlot kunnen verlopen en rekenen daarvoor op uw medewerking. Kan u ons bevestigen wanneer u de ruimtes kan vrijmaken? Dit kan helpen voor de planning van onze externe partner, deze dient langs te komen voor de opmeting en plaatsing van de nieuwe linoleum.*

*Graag zou mijn collega, de verantwoordelijke van onze dienst patrimonium nog eens langskomen voor al de andere punten, zoals o.a. de isolatie, te komen bespreken. Kan u ons meedelen wanneer dit past voor u ergens begin januari 2019.*

*Met vriendelijke groeten,*

Wij verwijzen naar klachtenrapportage 2017 klacht nr. 46

Huurder stelt enkele data voor waarop ze thuis kan zijn. Dit leidt ertoe dat 29/01/2019 WPZ eindelijk toegang krijgt tot de woning met het oog op de noodzakelijke vaststellingen en hopelijk ook herstelling van het linoleum. Ook voor dat laatste is WPZ afhankelijk van de medewerking van de huurder omdat daarvoor de vloer vrijgemaakt moet worden.

WPZ gaat langs bij deze huurder op 29/01/2019 en volgende punten worden besproken:

- **Vloerbekleding:** WPZ heeft huurder nogmaals bevestigd dat de lino kan vervangen worden. Huurder dient hiervoor de ruimtes vrij te maken. Hiervoor is haar medewerking nodig.
- **Isolatie op zolder:** De vloerisolatie zal nog geplaatst worden. De zolder staat momenteel vol. Mevrouw zoekt samen met WPZ naar oplossing om de inboedel op zolder te verplaatsen.
- **Voetpadje vooraan de woning:** De herstelling van het voetpadje aan de woning vooraan wordt hersteld. WPZ heeft hiervoor de opdracht gegeven aan externe partner. Volgende opdracht wordt doorgegeven: 'dallen vooraan de garage verleggen en die die stuk zijn vervangen. Ook de buur zijn padje vernieuwen'.

- Verwarmingsinstallatie: Cv-ketel werd vervangen en de luchtkanalen (warme lucht) werden gereinigd. Deze installatie is volledig (oude ketel afbreken, installatie spoelen, plaatsing nieuwe ketel) afgewerkt op 08/09/2017.
- Keukenkasten en badkamer: Dit wordt dit jaar mee opgenomen in de renovatieplanning. Wij verwijzen naar klacht nr. 40 betreft de renovaties keukens en badkamers.

### **89/ Ontvankelijk – deels geground / opgelost**

WPZ ontvangt op 02/11/2018 een schrijven van huurder. Het betreft een klacht over de verwarming in de slaapkamer. Huurder schrijft dat de elektrische verwarming van de slaapkamer is meegenomen door de firma in 10/2017 voor herstelling maar nog niet is teruggebracht en dat ze heel de winter 2017 zonder verwarming in de slaapkamer heeft doorgebracht. WPZ was hiervan niet op de hoogte tot melding van de huurder op 27/09/2018.

#### Nazicht historiek:

26/10/2017 = Melding door huurder dat er problemen zijn met de verwarming. 30/10/2017 = Externe partner voert herstellingen uit, de werkbond wordt gefactureerd en afgemeld.

27/09/2018 = Melding door huurder dat de radiator van de slaapkamer die is meegenomen voor herstelling (waarschijnlijk tijdens het onderhoud) nog niet is teruggebracht door de firma.

27/09/2018 = WPZ gaat langs en stelt dit vast – geeft dit door aan externe partner.

02/11/2018 = WPZ ontvangt schrijven van huurder omdat de verwarming in de slaapkamer nog steeds niet is teruggeplaatst na laatste melding op 27/09/2018.

05/11/2018 = WPZ stuurt de werkbond van 27/09/2018 nog eens door aan de externe partner en vraagt tegelijkertijd ook nazicht van de elektrische installatie omdat huurder over een hoog elektriciteitsverbruik klaagt.

WPZ informeert bij externa partner naar de reden van de lange behandeltermijn. Externe partner bevestigt dat de huurder telefonisch zeer moeilijk te bereiken is. De externe partner nam meerdere malen telefonisch contact op met huurder zonder gunstig gevolg. Er werd steeds een bericht nagelaten met de vraag zo vlug mogelijk terug te bellen. De huurder nam ondanks meerdere berichten op het antwoordapparaat geen contact op met de externe partner. Daardoor kon de verwarming nog niet terug geplaatst worden. Daarvoor zal medewerking van de huurder vereist zijn wat te wensen overlaat.

Uiteindelijk krijgt WPZ huurder aan de lijn en vraagt onmiddellijk contact op te nemen met de firma om een afspraak te maken. WPZ verwijst ook naar de voorgaande oproepen en geeft hieraan gevolg. De externe partner maakt afspraak met huurder en er wordt beslist in samenspraak met de verantwoordelijke van de dienst patrimonium bij WPZ om een nieuw model verwarming te plaatsen dat voldoet aan de nieuwe normen, namelijk met een digitale temperatuur aanduiding.

Hieruit blijft dat de medewerking van de huurder te wensen overliet waardoor

de lange behandeltermijn. WPZ beschouwt deze klacht omwille hiervan als deels gegrond.

### **90/ Onontvankelijk / Opgelost**

WPZ ontvangt op 05/11/2018 telefonisch een klacht omdat de trappenhal niet wordt geborsteld. Omwille van 1 weekje verlof van de poetsvrouw wordt de trappenhal niet geborsteld. Het was voor WPZ ook niet mogelijk om voor vervanging te zorgen of om andere collega's in te schakelen deze opdracht uit te voeren. Na verlof poetsvrouw wordt de trappenhal geborsteld. Dit gaat om een éénmalige klacht van één bewoner. WPZ beschouwt deze klacht als ongegrond.

### **91/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost**

WPZ ontvangt op 05/11/2018 een klacht van huurder betreft het achterlaten van afval en het niet wegtrekken van water na een herstelling aan de pomp in de ondergrondse parking, uitgevoerd door onze dienst patrimonium .

WPZ bevestigt aan huurder dat door een vergetelheid de deuropomp die vervangen werd, inderdaad ter plaatse was blijven liggen. Achteraf is een collega de afgebroken deuropomp onmiddellijk gaan ophalen. Er werd geen overtollig water vastgesteld en kon bijgevolg ook niet weggetrokken worden. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als deels gegrond beschouwd. WPZ heeft hierop meteen gepast gereageerd.

### **92/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 09/11/2018 volgende klacht via mail van huurder:

*Gisteren heb ik een uur staan kuisen aan de deur en de brievenbus. Bovendien werden in de brievenbus ook een gebruikte zakdoek en afval papier van brood gevonden. Dit zijn zaken die niet door de beugel kunnen . Toen ik de deur opende was er terug met een blauwe stift op geklad. Ik ga geen kosten blijven doen om het boeltje op te kuisen. Ik vind dat er maatregelen moeten genomen worden om die vieze boel te voorkomen. Misschien woon ik in het verkeerde appartement en moet ik verhuizen.*

Na deze klacht ging WPZ langs in de woning. Betrokkene ontkende dat de schade door haar zou zijn aangericht. Uit het gesprek blijkt dat mevrouw zwak begaafd is, haar verhaal houdt niet echt steek en onrechtstreeks geeft ze de schade toch toe. De zaak wordt verder opgenomen met de begeleidende diensten die mevrouw ondersteunen. Op 28/11/18 vindt ook een gesprek plaats samen met de begeleidende diensten van mevrouw. Hierbij wordt nogmaals benadrukt dat er geen schade mag toegebracht worden aan de eigendom van anderen. Bij problemen met haar burens kan mevrouw dit steeds met de begeleiding en met WPZ bespreken.

WPZ probeert samen met begeleidingsinstanties de gegronde klacht van een huurder ten aanzien van een andere huurder tot een goede uitkomst te brengen. Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht als ongegrond beschouwd omdat we meteen gepast gereageerd hebben.

### **93/ Onontvankelijk / deels opgelost**

WPZ ontvangt op 13/11/2018 een mail van de gemeente xxx betreffende een huurder van WPZ die klaagt over haar buurman.

WPZ ontvangt volgende mail:

*Dag xxx,*

*Ik veroorloof me contact op te nemen over volgend schrijvend geval van een bewoonster xxx in de xxx (nieuw project).*

*Haar relaas geef ik hieronder.*

*Blijkbaar is de betrokken buur niet ongevaarlijk en nogal bedreigend tegenover de burens. Staat ook onder "begeleid wonen".*

*Eén van de problemen is dat Mw geen feedback krijgt. Blijkbaar laat de geluidsisolatie tussen de twee woningen ook heel erg te wensen over.*

*Persoonlijk ben ik van oordeel dat het begeleid wonen niet ten koste mag gaan van de andere bewoners. Huurders die overlast bezorgen (wat ook hun persoonlijk probleem moge zijn) kan niet. Alle begrip om dergelijke mensen een kans te geven, maar als het niet lukt moet er ook een einde aan gesteld worden. Zoniet gaat het draagvlak verloren.*

*Graag had ik geweten :*

- Of de geschetste situatie inderdaad klopt ?*
- Indien ja, lijkt het wel eigenaardig dat betrokkene een gloednieuwe woning kreeg toegewezen;*
- Indien ja, of er kans is dat er een oplossing wordt gevonden ?*
- Een mogelijke oplossing zou kunnen zijn dat de muren tussen de twee woningen beter geïsoleerd worden*
- Ik vrees dat, indien er geen oplossing komt, mevrouw een transfer gaat aanvragen*
- Tijdens het onderhoud dat ik met Mevrouw had, kwam ook ter sprake dat de vriendin van betrokkene feitelijk bij hem inwoont (domiciliefraude ?)*

*Ik weet dat dit moeilijke dossiers zijn, maar het kan toch niet dat dergelijke situaties ten koste gaan van de burens.*

*Vriendelijke groet,*

Relaas van betrokkene:

*Sinds een jaar woon ik op bovenvermeld adres. Van in het begin waren er serieuze problemen met mijn buurman van xxx de Heer xxx.*

*Ik vernam dat hij buitengezet was uit het xxx uit Halle omwille van zijn luide muziek en zijn drankprobleem. De burens hadden schrik van hem. Na het verlaten van zijn woning diende zijn woning ontsmet te worden van de kakkerlakken.*

*Hij kreeg dan een nieuwe woning naast mij met begeleid wonen. Doch dezelfde problemen herhaalden zich opnieuw. Luide muziek 's nachts alsook overdag. Vele interventies van de politie. De muziek is nu wat afgezwakt, maar overdag is het niet altijd te doen. Als hij geen muziek speelt dan mag ik niet bewegen. Ik mag niets doen in de keuken. Hij slaat dan op de muur van de living die ons scheidt.*

*Er werd een burenbemiddeling opgestart met het CAW waarvan ik feedback ging ontvangen. Er werd mij helemaal niets meegedeeld.*

*Deze morgen heb ik opnieuw contact opgenomen met het CAW. Ik wacht nu op een mailtje van hen.*

*Met vriendelijke groet*

Dit dossier is reeds gekend bij onze klantendienst en informeert ons:

*Er zijn idd reeds vrij snel na verhuring problemen gekomen tussen mevrouw xxx en meneer xxx: burenhinder*

*Meneer xxx is in begeleiding bij xxx van het OCMW xxx.*

*Ik ben samen met haar op huisbezoek geweest bij meneer om het probleem te bespreken. Hij gaf toe dat hij soms (als hij teveel gedronken heeft) er "wat" over gaat. Anderzijds zegt hij wel dat mevrouw nogal vlug melding maakt van overlast... Woonzorg was totaal geen probleem.*

*Omdat mevrouw haar klachten bleven aanhouden, ging, in overleg met xxx op 12/04/18 een zorgoverleg door, waar meneer aanwezig was, alsook zijn huisarts en Begeleid Wonen Pajottenland.*

*Er werd toen afgesproken om een burenbemiddeling te starten via CAW en vooral te zoeken naar een dagbesteding voor meneer.*

*Na enige tijd stelde mevrouw Roosens ons de vraag hoe het kwam dat zij vanuit CAW nog niets vernomen had.*

*Ik deed navraag bij het ocmw en gaf de feedback aan mevrouw.*

**Van:** klantendienst

**Verzonden:** maandag 16 juli 2018 8:27

**Onderwerp:** RE: Feedback C A W i.v.m. buurbemiddeling van 12 april 2018.

*Beste mevrouw,*

*Ik ben sinds vorige week terug uit verlof en heb intussen ook al contact opgenomen met de sociale dienst van het OCMW xxx mbt de opstart van de burenbemiddeling.*

*Ze lieten me weten dat er bij de gemeente momenteel een wachtlijst is voor de burenbemiddeling (dus geen burenbemiddeling vanuit het CAW) en dat ze niet kunnen aangeven wanneer deze juist zal opgestart worden.*

*In elk geval zal ik uw klacht overmaken aan het OCMW en de andere begeleiders van meneer xxx en nogmaals aandringen voor een snelle opstart.*

*Mvg,*

*Bij elke nieuwe klacht werd xxx ook opnieuw verwittigd en werd er gevraagd dit op te nemen met de andere begeleidende instanties.*

*We kunnen opnieuw de vraag stellen voor een zorgoverleg en misschien kan het ook helpen dat mevrouw Roosens en eventueel andere burens, die ook al 1 brief mee tekenden ter ondersteuning van mevrouw Roosens, eventueel vooraf wordt uitgenodigd om haar verhaal te doen.*

*Wat betreft de mogelijke domiciliefraude kan er een politie onderzoek gevraagd worden – of is dat initiatief al door een andere dienst genomen ?*

*Wat zijn verblijf betreft in xxx : heeft ingewoond bij moeder, maar vindt niet onmiddellijk iets terug dat WPZ hem zou hebben buitengezet.*

*Hopelijk kan je daar mee verder*

*Mvg,*

WPZ stuurt aangetekend schrijven die we mochten ontvangen van betrokkene door naar onze advocate waarin wij vragen om een ontwerp van antwoord op te stellen.

WPZ stuurt volgende mail:

Beste,

Ik maak jullie in bijlage het aangetekend schrijven over dat mevrouw xxx ons aangetekend overmaakte.

De situatie waar zij over spreekt, is ons bekend en daar werden ook al heel wat inspanningen voor gedaan. Zie mails hieronder.

Recent werd de burenbemiddeling ook opgestart : het eerste gezamenlijke gesprek verliep positief, maar mevrouw heeft intussen toch de bemiddeling stopgezet, omdat ze het niet meer ziet zitten en de problemen toch verder blijven aanslepen.

Mevrouw stelt ons nu in gebreke.

Verder heeft ze ook bezwaar tegen de 150 Euro werkingskost die wij vragen voor haar aanvraag naar een andere sociale woning.

Deze werkingskost wordt gevraagd aan de kandidaten, die reeds sociale huurder zijn bij ons, maar die niet genieten van een prioritaire mutatie.

Dit staat vermeld in ons intern huurreglement.

Bepalingen bij interne mutatie

Om te kunnen muteren moet de huurder ingeschreven zijn in het



inschrijvingsregister.

De toewijzing kan geweigerd worden indien bij de huurder terzake ernstige tekortkomingen met betrekking tot zijn verplichtingen zijn vastgesteld en dit conform artikel 22 van het KSH. De vastgestelde voorwaarden om te muteren binnen Woonpunt Zennevallei zijn :

- 6 maanden regelmatige huurder zijn (geen huurachterstal hebben in de periode van 6 maanden vóór de toewijzing)
- De huidige woning dient in goede staat te zijn (voor nazicht hiervan zal een wooninspectie gedaan worden)
- Een nieuwe waarborg + kosten van de plaatsbeschrijving moeten betaald worden bij ondertekening van de nieuwe huurovereenkomst

Als er een negatief mutatieverslag is opgemaakt naar aanleiding van wanbetaling of het slecht onderhouden van de huidige woning, wordt conform artikel 22 het aanbieden van een woning tijdens een periode van 6 maanden na weigering opgeschort.

Als u reeds huurder bent van een sociale woning en wenst te muteren naar een aangepaste woning, krijgt u voorrang (conform artikel 19 van het KSH) Deze voorrang vervalt na een 2<sup>de</sup> ongegronde weigering en als u systematisch weigert mee te werken aan een oplossing zal de vennootschap overgaan tot opzeg van de bestaande huurovereenkomst van de onaangepaste woning. Een huurder die intern wil verhuizen en die niet valt onder artikel 19 (prioritaire mutatie) of artikel 37bis (verplichte wederhuisvesting ingevolge renovatiewerken) moet een werkingskost betalen aan de verhuurder voor de verhuisaanvraag. Deze kost is voor 2017 vastgelegd op 150 Euro, jaarlijks indexeerbaar.)

Het feit van burenhinder wordt niet aanzien als een gegronde reden voor een prioritaire mutatie.

(antwoord op website vmsw) :

*"Een huurder van een sociale huurwoning wordt geconfronteerd met lastige burensituatie en vindt de situatie onleefbaar. Kan de huurder door deze overlast voorrang krijgen om naar een andere buurt te muteren?"*

Neen. Een conflictsituatie met burensituatie is geen geldige reden om voorrang te genieten. De huurder zal zich opnieuw moeten inschrijven en wachten op een toewijzing.

U moet als verhuurder bemiddelen in een conflictsituatie tussen huurders. Dit behoort tot uw basisbegeleidingstaken. Als de basisbegeleiding geen oplossing biedt, kunt u aansturen op externe begeleiding (bv. OCMW, CAW, ...). U kunt ter preventie van uithuiszetting eisen dat een

begeleidingsovereenkomst wordt afgesloten met een welzijnsdienst.”

Zou het mogelijk zijn dat jullie een ontwerp van antwoord kunnen opstellen, vooral voor wat dat mingenot betreft, waar zij van spreekt in haar brief.

Alvast bedankt

Mvg,

Op 23/11/2018 verstuurt WPZ volgend antwoord naar de gemeente:

*Geachte,*

*Mijn excuses voor het late antwoord. Ik ben er een week tussen uit geweest.*

*De door u aangekaarte problematiek is ons bekend en wordt samen met het OCMW mee opgevolgd.*

*De buur waar mevrouw xxx hinder van ondervindt, is dhr. xxx. Dhr. xxx wordt begeleid door xxx van het OCMW.*

*Dhr. xxx is ook al ter sprake gekomen bij het jaarlijks overleg met de politie op 13/3/2018. Zie verslag in bijlage. Daarin wordt ook gewag gemaakt van burenoverleg. Ariane Anckaert is namens WPZ en xxx namens het OCMW op huisbezoek geweest bij meneer om het probleem te bespreken. Hij gaf toe dat hij soms (als hij teveel gedronken heeft) er "wat" over gaat. Anderzijds zegt hij wel dat mevrouw nogal vlug melding maakt van overlast...*

*Woonzorg was totaal geen probleem.*

*Omdat mevrouw xxx haar klachten bleven aanhouden, ging, in overleg met xxx op 12/04/18 een zorgoverleg door, waar meneer aanwezig was, alsook zijn huisarts en Begeleid Wonen Pajottenland.*

*Er werd toen afgesproken om een burenbemiddeling te starten via CAW en vooral te zoeken naar een dagbesteding voor meneer.*

*Na enige tijd stelde mevrouw xxx ons de vraag hoe het kwam dat zij vanuit CAW nog niets vernomen had.*

*WPZ deed navraag bij het ocmw en gaf op 16/7 de feedback aan mevrouw. Omdat de burenbemiddeling vanuit CAW kampte met een wachtlijst is gevraagd om de burenbemiddeling op te starten vanuit de gemeente (xxx).*

*Voor de volledigheid vindt u in bijlage het verslag van de buurtbabbel die plaats vond op 5/7/2018. Toen hebben onze medewerkers ook nog huisbezoeken afgelegd. Dat biedt niet alleen de kans om een idee te vormen van de binnenkant van onze woningen maar maakte sommige problematieken ook bespreekbaar. Toen stond mevrouw xxx en ook dhr. xxx positief ten opzichte van burenbemiddeling.*

*Begin deze week kregen we vanuit de dienst maatschappelijke veiligheid de schriftelijke bevestiging dat die burenbemiddeling nog niet opgestart werd omwille van de krappe bezetting van de dienst (2 pers.).*

*Bij elke nieuwe klacht werd xxx ook opnieuw verwittigd en werd er gevraagd dit op te nemen met de andere begeleidende instanties.*

*WPZ heeft opnieuw de vraag gesteld voor een zorgoverleg.*

*Wat betreft de mogelijke domiciliefraude, is er een politieonderzoek aangevraagd.*

*Wat zijn verblijf betreft in xxx : Hij heeft ingewoond bij moeder, maar is niet door WPZ buitengezet.*

*Daarnaast zal ik hieronder nog antwoorden op uw specifieke vragen:*

*- Of de geschetste situatie inderdaad klopt ?*

*Wat de burenhinder betreft, klopt dit. De overige uitlatingen zijn dat geenszins.*

*- Indien ja, lijkt het wel eigenaardig dat betrokkene een gloednieuwe woning kreeg toegewezen;*

*We kunnen geen onderscheid maken tussen kandidaat-huurders die wel/niet in aanmerking komen voor al dan niet nieuwe woningen. Wel hebben we aangedrongen op de noodzakelijke begeleiding. Dit gebeurt vanuit het OCMW, Begeleid Wonen Pajottenland en CAW. Enkel de burenbemiddeling is achterwege gebleven.*

*- Indien ja, of er kans is dat er een oplossing wordt gevonden ?*

*Begin deze week heeft mevrouw Roosens kenbaar gemaakt niet meer mee te willen werken aan burenbemiddeling. Daar kunnen we dus geen soelaas meer verwachten. De welzijnspartners proberen ook het onderliggend probleem van middelenmisbruik aan te pakken. We zullen vanuit WPZ vragen om dit te agenderen op het maandelijks partneroverleg in het Sociaal Huis. Dan kunnen we met het OCMW ook de volgende stappen bespreken. WPZ heeft ook opnieuw om een zorgoverleg gevraagd.*

*- Een mogelijke oplossing zou kunnen zijn dat de muren tussen de twee woningen beter geïsoleerd worden.*

*Dit zal geenszins een oplossing bieden, aangezien aannemer Wyckaert, u wel bekend van de grote bouwwerken in SPL, deze geheel volgens de regels van de kunst opgetrokken en geïsoleerd heeft.*

*- Ik vrees dat, indien er geen oplossing komt, mevrouw een transfer gaat aanvragen.*

*WPZ acht die kans ook groot in. Dhr. xxx zijn huur opzeggen zal niet makkelijk bekrachtigd worden door de vrederechter, bij gebrek aan huurachterstal en gezien zijn goede woonzorg.*

*- Tijdens het onderhoud dat ik met Mevrouw had, kwam ook ter sprake dat de vriendin van betrokkene feitelijk bij hem inwoont (domiciliefraude ?)*

*WPZ heeft een politieonderzoek aangevraagd.*

*Met vriendelijke groeten,*

*Bart Vranken*

*Directeur*

Op 8/01/2019 is er ook juridisch gereageerd op de klacht van deze huurster door middel van een schrijven van onze advocaat. Hierin werd aangehaald dat WPZ wel degelijk stappen heeft ondernomen. Een van deze stappen is de burenbemiddeling waarvan mevrouw ons heeft aangegeven hier niet meer mee te willen doorgaan.

Juridisch schrijven van 08/01/2019:

Wij schrijven u aan in onze hoedanigheid van advocaten van de C.V.B.A. Woonpunt Zennevallei (tel. : 02/363.10.50), gekend bij de Kruispuntbank voor Ondernemingen onder het nummer 0400898624.

Wij verwijzen naar uw aangetekend schrijven van 17 december 2018 waarvan de inhoud betwist is.

Vooreerst betwisten wij uw vordering wegens mingenot vermits onze cliënte heel wat inspanningen gedaan heeft om de problemen trachten op te lossen.

Bovendien heeft zij inmiddels vernomen dat u de burenbemiddeling heeft stopgezet ondanks een eerst gezamenlijk positief gesprek.

Verder wensen wij u aan te kondigen dat, conform het intern huurreglement, onze cliënte niet kan ingaan op uw verzoek tot vrijstelling van de forfaitaire werkingskost van 150,00 € ten titel van de mutatie-aanvraag.

Deze werkingskost wordt gevraagd aan alle kandidaten die reeds sociale huurder zijn bij onze cliënte en die niet kunnen genieten van een prioritaire mutatie.

Het feit van burenhinder wordt niet aanzien als een gegronde reden voor een prioritaire mutatie volgens de aanbevelingen van de VMSW.

Wij hielden eraan u hiervan te berichten.

Dit schrijven wordt u toegestuurd onder alle voorbehoud en zonder enige nadelige erkenning.

Op 09/01/2019 is WPZ in een brief ook verder ingegaan op de klacht van deze huurster. Daaruit blijken de verschillende stappen die WPZ ondernomen heeft. De huurder in kwestie weigert echter nog mee te werken aan de burenbemiddeling. Zonder medewerking van de huurder is een oplossing moeilijk.

Hieronder ons schrijven van 09/01/2019:

*Geachte,*

*Via deze brief willen we u melden dat wij uw schrijven beschouwen als een formele klacht.*

*Wij zijn evenwel niet akkoord met de melding dat Woonpunt Zennevallei*

*geen effectieve maatregelen heeft genomen om de situatie aan te pakken.*

*U huurt het pand sinds 01/09/2017. Reeds snel kreeg Woonpunt Zennevallei van u klachten van burenhinder tegenover meneer xxx, die vooral te maken hadden met nachtlawaai.*

*Woonpunt Zennevallei heeft uw klacht in oktober 2017 voorgelegd op het maandelijks overleg met het sociaal huis, waarna de begeleidster van het OCMW Sint-Pieters-Leeuw tijdens een huisbezoek de zaak besprak met betrokkene.*

*Woonpunt Zennevallei nam ook contact op met de wijkagent.*

*Begin 2018 is mevrouw xxx samen met de begeleidster van het OCMW xxx gezamenlijk op huisbezoek geweest.*

*Nadien werd in april 2018 door de aanhoudende klachten op vraag van Woonpunt Zennevallei een overleg georganiseerd waarop betrokkene, de verschillende begeleidende instanties en mevrouw xxx van Woonpunt Zennevallei op aanwezig waren.*

*Op dat overleg werd onder meer afgesproken om burenbemiddeling te starten via het CAW.*

*Woonpunt Zennevallei had contact met het CAW en gaf met uw medeweten uw gegevens door, zodanig dat zij u konden contacteren en verder afspreken. Toen u ons een aantal maanden later liet weten dat de opstart van deze bemiddeling op zich liet wachten, werd door Woonpunt Zennevallei navraag gedaan bij het OCMW en werd u de feedback gegeven dat het CAW met een wachtlijst kampte en werd er geadviseerd om de burenbemiddeling op te starten via Kristel Van Acker van de gemeente Sint-Pieters-Leeuw.*

*In juli 2018 werd een buurtbabbel georganiseerd door Woonpunt Zennevallei . Er werden op dat moment ook huisbezoeken afgelegd. Deze buurtbabbels worden georganiseerd om onder andere ook bepaalde problematieken bespreekbaar te maken. Zowel meneer Marcelis als uzelf stond toen nog steeds positief tegenover de opstart van de burenbemiddeling.*

*Omwille van de krappe bezetting van de gemeentelijke dienst voor burenbemiddeling werd deze uiteindelijk pas in december opgestart. Na ontvangst van uw schrijven in december nam Woonpunt Zennevallei terug contact op met dienst burenbemiddeling en vernam dat u deze had stopgezet. Ondanks het positieve verloop van het eerste gesprek, waren er immers terug klachten en wenste u niet langer mee te werken aan deze bemiddeling*

*Intussen diende u bij Woonpunt Zennevallei ook een mutatievraag in voor een andere sociale woning. U gaf op dat moment ook mogelijke domiciliefraude aan.*

*Woonpunt Zennevallei werd hier nog niet eerder van op de hoogte gesteld, maar vroeg in dat kader onmiddellijk een onderzoek aan bij de Dienst Bevolking van de gemeente. Tot op heden kregen we daar nog geen verder gevolg, maar we blijven dit opvolgen.*

*Voor Woonpunt Zennevallei is goede nabuurschap een belangrijk gegeven.*

*We betreuren het evenwel ten zeerste dat de burenbemiddeling na de recente opstart al zo snel opnieuw werd stopgezet en zouden u willen vragen om dit alleszins alsnog in overweging te nemen.*

*Verder kunnen wij niet ingaan op uw vraag tot kwijtschelding van de werkingskost van 150 Euro dat gevraagd wordt aan kandidaat-huurders, die reeds sociale huurder zijn bij Woonpunt Zennevallei, maar niet genieten van een prioritaire mutatie. De bepalingen daaromtrent zijn conform het intern huurreglement. Uw klacht tegen Woonpunt Zennevallei noch uw eventuele klacht tegen uw buur geven aanleiding tot een prioritaire mutatie.*

Op 16/01/2019 kwam mevrouw opnieuw op afspraak. Tijdens dit gesprek meldde mevrouw ons alsnog te zullen doorgaan met de burenbemiddeling. Het volgende gesprek zal plaatsvinden in het bijzijn van de begeleiding van beide partijen.

Tijdens de afspraak diende mevrouw ook een aanvraag tot mutatie in. Mevrouw gaat er mee akkoord de hieraan verbonden kost te betalen. Zij is op de hoogte dat deze mutatie niet prioritair zal behandeld worden.

#### **94/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 19/11/2018 een klacht via mail van huurder die vraagt wanneer de schade aan zijn gitaren wordt terugbetaald. Volgens huurder is de schade te wijten aan een defecte cv-ketel, waardoor zijn gitaren zijn blootgesteld aan koude en vocht.

WPZ mocht voor datum van 19/11/2018 geen melding ontvangen van betrokken betreffende problemen met de verwarmingsinstallatie. WPZ geeft op 20/11/2018 opdracht aan externe partner voor nazicht van de verwarmingsinstallatie.

Betrokkene schrijft op 19/11/2018:

*Beste*

*Ik woon sinds een jaar in de xxx te Halle in een sociale woning van Woonpunt Zennevallei. Net zoals vorige winter doet ook dit jaar de boiler niet zijn werk. Elke dag minstens enkele keren valt hij uit. Het vriest in mijn huis zelfs met de thermostaat op 25° en alle chafagen open. Mijn gitaren zijn allemaal bezweken onder de temperatuur en ik verwacht dan ook een vergoeding. Ik ben met alles in orde de boiler is net gechecked geweest en alles was perfect volgens de chafagist. Er ligt voor een kleine 2000 euro aan gitaren hier die nu niet meer te gebruiken zijn omdat deftige boilers en chaffagen installeren niet belangrijk is voor 'mensen in een sociale woning'. Ik verwacht dat iemand passeert om dit probleem op te lossen voor mij en de mensen die na mij komen. Daarenboven zal ik niet stoppen voor mijn gitaren zijn terugbetaald, het is mijn enige waardevolle bezit en dankzij de goede zorgen van Woonpunt zennevallei is dat nu weg. Ik verwacht een compensatie hiervoor. Indien niet zal ik via de politie moeten werken een klacht indienen enz. Daar heb ik allemaal geen zin in maar ik zal geen seconde twifelen wanneer ik zie dat het probleem genegeerd wordt. Dank*

WPZ ontvangt als gevolg van eerste mail nog vele andere mails van betrokkene. Zie hieronder.

Op 24/11/2018 ontvangt WPZ volgende mail:

Beste,

*Wanneer wordt de schade aan mijn gitaren terugbetaald? Heel vriendelijk op een chauffagist te sturen, maar mijn gitaren zijn even kapot daarmee. Ik kan een rekening opmaken voor u. Wanneer kan dit gestort worden?*

Op 26/11/2018 schreef WPZ:

Beste,

In de loop van vorige week zijn twee van mijn collega's langs geweest om naar de ketel te kijken.

Toen zou u gezegd hebben dat de schade aan uw gitaren uiteindelijk niet zo erg was en dat dit probleem was opgelost.

Indien dit toch niet zo zou zijn, gelieve enkele foto's door te sturen van de schade, en te omschrijven van waar deze schade zou komen.

Met vriendelijke groeten,

Het WPZ Team

Op 27/11/2018 schreef betrokkene:

*De schade is niet zichtbaar met het blote oog, maar is enkel hoorbaar. Ik heb ook nooit gezegd dat de schade niet erg is. Ik heb enkel tegen de mensen die gekomen zijn mijn excuses aangeboden voor de iets minder vriendelijke mail. Mijn gitaren zijn nog steeds kapot. Als een instrument, zeker een van hout, dagenlang in de kou ligt, kan het hout krimpen, barsten enz. Dit is nog niet volledig gebeurd maar er is een duidelijk verschil in de klank en de kwaliteit van de gitaren zijn aanzienlijk achteruit gegaan. Foto's opsturen zal niet veel uitmaken. Er is niets aan te zien. De schade heeft er ook voor gezorgd dat de helft van alle noten op de gitaren vals klinken als direct gevolg van in de kou te staan, dit is iets wat frequent gebeurd wanneer een instrument in slechte omstandigheden staat. Ook is mijn Gibson, mijn eerste goede gitaar van ong 1000 euro, volledig ontregelt en is het hout scheef getrokken waardoor het nu onspeelbaar is en reparatie niets meer zal uitmaken.*

Op vrijdag 30 november 2018 schreef betrokkene:

Hallo

Wanneer wordt de schade aan mijn gitaren vergoed?

Mvg

Op vrijdag 30 november 2018 schreef WPZ:

Beste,

Graag willen wij voor schade aan de inboedel van uw woning niet

verantwoordelijk zijn. Schade van de inboedel is immers voor de huurder. U hoeft hiervoor bij uw eigen brandverzekering te zijn.

Met vriendelijke groeten,

Dienst Patrimonium

Op 30 november 2018 schreef betrokkene:

*Het is door uw slecht onderhouden kot waarvan de verwarming en boiler niet in orde zijn dat er nu schade is. Het enige bedrijf die beslist heeft om zeker geen kosten te steken in een deftige leefomgeving is dat van jullie. Er is helemaal geen schade door mij. 0.0. Zeer mensenwaardig om daarna nog zo de schuld af te schuiven. Ik geef u 1 week bedenktijd en daarna zal ik klacht indienen bij de politie. Niet enkel voor mij. Er zijn nog enkele buurtbewoners die een mooi lijstje hebben van dingen die niet in orde zijn. U wilt graag 20 huizen in 1 keer renoveren. Ok geen probleem voor mij ik wou de makkelijkste weg kiezen. Tot binnenkort.*

Op 30 november 2018 schreef betrokkene:

*De enige schuldige zijn jullie die zozegd de verwarming kwamen nakijken op defecten. Niet gebeurd niet deftig alleszins. En nu moet ik alles zelf terug betalen op dan misschien binnen 2 weken exact hetzelfde voor te hebben. 1 week hebt u. Geen dag langer. En dan hoop ik dat u een logische beslissing neemt. Ik zal mij echt niet laten doen daar kan u zeker van zijn. Als mijn gitaren dan toch allemaal onbruikbaar zijn, kan u erop rekenen dat ik niet zal stoppen tot ik en alle mensen hier krijgen wat hun toekomst.*

Op 03/12/2018 13:22 schreef betrokkene:

*Hoe zit het ? Schandalig gewoon. Ik zal ervoor zorgen dat iedereen weet hoe jullie de dingen aanpakken. De politie is verwittigd en zal binnenkort een onderzoek starten. Uw mails zullen binnenkort op sociale media verschijnen zodat iedereen kan zien hoe jullie met jullie tekortkomingen omgaan en hoe de huurder daarvoor moet opdraaien. Ik heb jullie gewaarschuwd. Proficiat en sterkte gewenst met wat gaat komen.*

Op 03/12/2018 14:06 schreef betrokkene:

*En uw mannekes moeten hoer niet op mijn deur komen rammen. Ik heb duidelijk gemaakt dat die hier niets kunnen komen doen en weer staan ze hier. Betaal of stuur iemand die iets van gitaren kent*

Op 03/12/2018 14:12 schreef betrokkene:

*Ik heb eind deze week een afspraak met de politie. Waar ik alles zal uitleggen en de desbetreffende mails zal voorleggen. U hebt nog tot vrijdag namiddag om een logische beslissing te nemen en uw eigen problemen op te lossen ipv door te schuiven. Ik zal dan ook geen klacht indienen als u doet wat juist is.*



Op 06/12/2018 09:32 schreef betrokkene:

*Oe zit et simpele zielen?*

Op 8/12/2018 4:12 schreef betrokkene:

*Heb de brief ontvangen. De schade is niet meer om te keren en blijkbaar betalen jullie dit niet terug. Dat is dan zo. Ik kan niet aanwezig zijn woensdagochtend. Het is ook niet meer nodig. Ik verhuis mijn gitaren wel. Bedankt*

Historiek:

19/11/2018 = WPZ ontvangt mail van huurder

20/11/2018 = stuurt WPZ werkbond naar externe partner voor nazicht van de verwarmingsinstallatie.

22/11/2018 = externe partner gaat langs maar huurder is niet aanwezig. De externe partner laat een briefje achter in de brievenbus met de melding dat ze zijn langs geweest en met de vraag om terug te bellen om een nieuwe afspraak te maken. Huurder geeft hieraan geen enkel gevolg.

03/12/2018 = WPZ gaat langs bij huurder maar opent de deur niet ondanks zijn aanwezigheid. (zie mail van 03/12/2018 om 14u06)

WPZ informeert nogmaals bij externe partner of er reeds een afspraak gemaakt is voor herstelling van de cv-ketel. Externe partner bevestigt dat betrokkene nog steeds geen contact heeft opgenomen om een afspraak te maken. De firma probeert tevergeefs op hun beurt ook contact op te nemen met betrokkene. WPZ vindt in het dossier van betrokkene een telefoonnummer terug van de moeder en geeft het telefoonnummer door aan de externe partner. Externe partner contacteert mevrouw. Ze bevestigt ook niet veel vat meer te hebben op haar zoon maar ze gaat proberen om hem te contacteren. Er wordt uiteindelijk een afspraak gemaakt op 01/02/2019 om de cv-ketel te herstellen. Betrokkene zelf was niet aanwezig maar moeder wel. Op vrijdag 01/02/20189 om 09u30 is externe partner ter plaatse en de nodige herstellingen worden uitgevoerd aan de cv-ketel. De externe partner voert volgende werken uit: nazicht voeding en vervangen ionisatiepen.

De lange behandeltermijn van de verwarmingsinstallatie is te wijten aan een gebrek van medewerking van betrokkene. Op aanbellen door zowel WPZ als de firma weigert betrokkene de deur te openen. Het gaat om een huurder die ook door de klantendienst wordt opgevolgd na strubbelingen met de burens. Ook de klantendienst ondervindt problemen om bij deze huurder toegang te krijgen tot de woning.

Ten aanzien van WPZ is deze klacht ongegrond. Door nalatigheid van de huurder en gebrek aan medewerking kon de herstelling aan de cv-ketel niet tijdig gebeuren.

### **95/ Ontvankelijk – deels gegrond / deels opgelost**

WPZ ontvangt op 04/12/2018 een klacht van huurder betreft de huisdieren van de onderbuur. Het gaat om 3 katten die 's nachts binnen zitten in het appartement en die met elkaar vechten. De onderbuur roept dan op zijn katten en zo wordt betrokkene haar nachtrust verstoort.

Door de drukte van het eindejaar is het de klantendienst nog niet gelukt deze

klacht op te nemen. Een huisbezoek zal bij betrokkene doorgaan op 14/02/2019.

WPZ beschouwt deze klacht als deels gegrond omwille van de behandeltermijn. WPZ reageert wel gepast om een huisbezoek te plannen bij betrokkene. Nieuwe klachten hebben we tot op heden niet meer gekregen.

### **96/ Onontvankelijk / Opgelost**

WPZ ontvangt op 07/12/208 een klacht via mail van RWO Vlaanderen. Het betreft een anonieme klacht van een huurder. Deze klacht wordt intern overgemaakt aan de klantendienst die dit verder onderzoeken en opvolgen.

WPZ ontvangt volgende klacht van RWO Vlaanderen:

*Geachte heer,*

*Wij ontvingen bijgevoegde anonieme klacht. Ik stuur deze ter informatie naar u door omdat het vermoedelijk een huurder van uw maatschappij betreft, namelijk mevrouw xxx, xxx in xxx.*

*Aangezien het een anonieme klacht betreft, bent u krachtens het Klachtendecreet niet verplicht deze te behandelen.*

Anonieme klacht dat betrokkene verstuurd heeft naar RWO Vlaanderen:

Geachte,

Zou de huisvesting niet meer controle moeten uitvoeren?

Er zijn mensen die er echt van profiteren om geen hogere huishuur te moeten betalen. Hebben in alles plezier als er mensen toegeslagen hebben en op alles commentaar. maar zei zouden eens gestraft moeten worden.

██████████ is gehuisvestigd te ██████████ en haar vriend ██████████ woont al stiekem 6 jaar bij haar maar zijn adres bleef op ██████████ staan anders ging ze meer huishuur moeten betalen.

Vinden jullie niet dat er toch wel eens meer controle moeten gebeuren iedereen gelijk aan de wet!! En geen profiteurs in sociale woningen toelaten!

Anders werd zijn inkomen mee gerekend worden in gaat haar huur omhoog!..

Dit is een schande en echte profiteurs om goedkoop te wonen terwijl er jaren mensen op de wachtlijst staan die het echt nodig hebben.

Kabinet minister Homans	
NR.	kb-10585
Datum IN	08 OKT. 2018
Datum UIT	

Betrokkene waarover sprake is in de klacht stond ondertussen reeds sinds juni 2018 gedomicilieerd bij de huurder. De nodige administratieve afhandelingen werden gedaan betreffende aanpassing van de huurprijs en ondertekening van het addendum bij het huurcontract.

## **97/ Onontvankelijk / opgelost**

WPZ ontvangt op 12/12/2018 een klacht via mail. Het betreft een zoon van een huurder die een klacht heeft over de huurprijsberekening van zijn vader, die huurder is bij WPZ. Betrokkene had zijn klacht eerst overgemaakt op 10/12/2018 aan de VMSW klachtenbeheer. De VMSW raadt betrokkene aan zich te richten tot de sociale huisvestingsmaatschappij.

Op 12/12/2018 mocht WPZ deze mail met schrijven in bijlage ontvangen:

Hallo Mv. xxx,

Kunt u mij a.u.b. helpen om te zien of het mogelijk is dat mijn vader (na het overlijden van mijn moeder) geen lagere huishuur kan betalen?

Ik dank u op voorhand en verblijf met vriendelijke groeten,

xxx (zoon)

Schrijven dat in bijlage mee wordt verstuurd:

*Geachte,*

*Ik stuur u dit schrijven om meer uitleg te bekomen over de te betalen huur voor mijn vader, xxx, woonachtig xxx.*

*Mijn ouders zijn al meer dan 50 jaar huurder en nu doet zich het volgende voor:*

*Op 22/9/2018 overlijdt mijn moeder en valt mijn vader alleen. Zijn pensioen wordt aangepast en vermindert van 1569,80€ (bruto=netto) naar 1255,84€ (bruto) en netto 1237,01€.*

*Aangezien hij nu minder verdient denken wij dat de huurprijs aangepast wordt (momenteel betaalt hij 434,11€/maand).*

*Hij heeft dit alles met de nodige documenten aan het bureel gemeld, ik heb zelf met Mr xxx gebeld (welke zeer vriendelijk was) en kreeg te horen dat het huidig pensioen 20% lager moest zijn dan voordien. Hier werd een berekening aangehaald van het geïndexeerd pensioen van 2015 welke vergeleken werd met zijn huidig inkomen en werd gemeld dat hij geen 20% verloor.*

*Dit begrijp ik niet, een gezinsinkomen is (nationaal) 25% hoger dan een individueel pensioen of 20% lager wanneer een van de partners wegvalt. Wanneer er een indexering gebeurt is dit nationaal en ik veronderstel dat de indexering bij u identiek is.*

*Kunt u mij aub de berekening van hem eens doorsturen?*

*Verder lees ik ook dat het maximale huurbedrag 1/55 mag bedragen van het jaarinkomen (ik denk dat hij hier boven ligt), ook hier graag de berekening.*

*In het verleden werden dergelijke aanpassingen vlot uitgevoerd (ik verwijs naar zijn schoonbroer xxx welke inmiddels ook al overleden is).*

*Hij heeft het zeer moeilijk om rond te komen met zijn huidig inkomen en ik hoop dat ook voor hem de verlaging toepasselijk is.  
Bedankt voor een snel antwoord.*

WPZ verstuurt volgend antwoord naar betrokkene op 13/12/2018:

*Geachte mijnheer xxx,*

*Wij hebben uw klacht goed ontvangen en geregistreerd.*

*Uw klacht wordt intern overgemaakt aan onze klantendienst die dit gaan bekijken en u hierover verder zullen informeren.*

*Met vriendelijke groeten,*

WPZ onderzoekt deze klacht en neemt contact op met betrokkene op 17/12/2018. WPZ heeft mijnheer aan de lijn gehad en hem de uitleg gedaan over de berekening op huidig inkomen. Hij verstond de redenering maar was niet mee over het feit van de indexering. Hij ging hiervoor zelf zijn licht opsteken bij de pensioendienst. De indexering van het inkomen in 2016 zou niet in dezelfde mate zijn als stijging van het pensioen.

Ten aanzien van WPZ wordt deze klacht echter als ongegrond beschouwd aangezien we meteen gereageerd hebben.

### **98/ Ontvankelijk – deels gegrond / opgelost**

WPZ ontvangt op 31/12/2018 een klacht via mail. Het betreft een klacht over de verwarming binnengekomen tijdens de permanentie verlofperiode. Zoon van huurder klaagt dat zijn moeder al drie dagen zonder verwarming zit, ondanks verschillende berichten te hebben ingesproken.

WPZ ontvangt op 31/12/2018 volgende mail:

*Geachte,*

*Mijn moeder is sinds drie dagen zonder verwarming. Ze heeft jullie donderdag gecontacteerd. Die dag is er iemand langs geweest en werkte ze even terug, maar niet lang. Daarna heeft ze terug contact opgenomen om dit te melden. Naar jullie en naar de installateur. Tot nu is er geen enkele reactie!!! Ze zit al drie dagen in de kou, sukkelt met haar gezondheid en moet zich behelpen met een elektrisch vuur.*

*Ze heeft zelf al verschillende berichten ingesproken bij jullie en de installateur. Van beiden geen reactie. Dit is onaanvaardbaar en geen instelling van goede zorg.*

*Daarom vraag ik om direct actie te ondernemen en haar op te bellen. U kan haar bereiken op 02/358.26.07. Ze moet drie dagen per week naar het ziekenhuis, morgen ook. Sleutel is bij buurvrouw indien nodig. U kan mij ook steeds contacteren op 0475/36.45.30.*

*De installateur waarmee u een overeenkomst heeft via aanbesteding zal ook een voorwaarde van interventie binnen de afgesproken dagen hebben.*

*Volgens mij kan dat nooit drie of meer dagen zijn.  
Ik dank u voor uw actie en wens u nog een fijn eindejaar.  
Met vriendelijke groeten,*

Op datum van 27/12/2018 doet huurder melding dat de verwarming defect is. Diezelfde dag (tijdens onze permanentie Kerstverlof) stuurt WPZ een werkbond naar externe partner. WPZ vraagt diezelfde dag nog langs te gaan omdat huurder dialyse patiënte is.

Vrijdag 27/12/2018: Externe partner gaat langs en voert volgende werken uit: reinigen van filter + herinstellen curve ventilator.

Diezelfde avond valt de verwarming terug uit en huurder doet hiervan telefonisch een melding. Omdat er niet opgenomen wordt omwille van het weekend, laat huurder een bericht achter op het antwoordapparaat. Huurder neemt ook rechtstreeks contact op met de externe partner.

Zaterdag 29/12/2018 ontvangt WPZ een e-mail die maandag 31/12/2018 om 7u08 wordt verwerkt door de collega die dan de permanentie invult omwille van het Kerstverlof. Maar ondertussen is onze partner op zondag om 13u al langs geweest voor de noodzakelijke herstelling.

Zondag 30/12/2018: Externe partner gaat terug langs en voert volgende werken uit: Aanpassen parameters cv-ketel. De huurder heeft bijgevolg van vrijdagavond tot zondagmiddag zonder verwarming gezeten.

Om klachten zoals deze en onze bereikbaarheid te verbeteren zou WPZ van start gaan met een telesecretariaat. Eerder had de raad van bestuur in haar zitting van 18/12/2018 naar aanleiding van een openbare aanbesteding beslist tot aanstelling van een 'telesecretariaat' via een callcenter. Dit callcenter zal dringende herstellingen rechtstreeks doorgeven aan onze externe partners. Dit wordt in januari 2019 verder uitgewerkt door de dienst patrimonium. De inschakeling van het telesecretariaat zou ten laatste starten vanaf 01/02/2019.

Op vrijdag 01/02/2019 gaat de samenwerking met het telesecretariaat zoals voorzien van start.

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

#### ***Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?***

De laatste jaren heeft WPZ sterk ingezet op een meer doorgedreven klachtenrapportering, maar ook de opvolging van die klachten. Ondanks de vooruitgang die geboekt is op dit vlak, heeft WPZ haar team in 2018 nog extra versterkt met 2 nieuwe collega's. Eén collega voor onze dienst patrimonium en de opvolging van de klachten en één collega in functie van communicatie (intern en extern). Daarbij mag niet uit het oog verloren worden dat veel klachten over leefbaarheid handelen. Ook deze werden in samenspraak met de klantendienst verder opgevolgd. WPZ voorziet daarbij bemiddeling tussen de betrokkenen. Daaruit blijkt het belang dat WPZ hecht aan een correcte rapportering en opvolging van klachten.

Na het ontvangen van een klacht zorgen we er altijd voor om oplossingsgericht te handelen. Er wordt steeds bemiddeld bij burengeschillen. Ongegronde klachten ten aanzien van WPZ worden steeds behandeld. We trachten de gegronde klachten van huurders ten aanzien van andere huurders, steeds tot een goede uitkomst te brengen. Dit in samenwerking met lokale overheid, politie en begeleidingsinstanties.

We merken de positieve werking van onze frontoffice die we hebben ingevoerd sinds 2016. Door onze dagelijkse openingsuren hebben we een goede bereikbaarheid voor ons publiek. We zijn geopend van maandag tot vrijdag. Door het aanstellen van een telesecretariaat zijn we sinds 1 februari 2019 ook buiten de kantooruren en in het weekend bereikbaar.

#### ***Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?***

Het aanstellen van een telesecretariaat via een callcenter om onze bereikbaarheid te verbeteren. Dit telesecretariaat zal ons antwoordapparaat vervangen en werkt in de week van 17u 's avonds tot 8u 's morgens 's anderendaags. Het zal ook actief zijn in het weekend en tijdens onze sluitingsdagen. De informatie-uitwisseling tussen WPZ en het callcenter zal gebeuren via een webtool die alle telefonische oproepen registreert.

Met betrekking tot klachten van technische aard, dient de nieuwe aanpak van renovatieplanning vermeld te worden. Deze planning houdt ook de vernieuwing van keukens en badkamers in. Op die manier probeert WPZ concreet gevolg te geven aan de inzichten die ze verwerft via haar klachtenrapportering en opvolging.

Hoger werden reeds partners vernoemd die we betrekken bij specifieke klachten bijv. politie, begeleidingsinstanties edm. Daarnaast toetst WPZ

haar werking ook regelmatig af met haar collega-shm's. Samen met 5 andere sociale huisvestingsmaatschappijen wordt regelmatig overlegd. Er worden afspraken gemaakt met een beleid dat op elkaar wordt afgestemd.

WPZ blijft tijd en energie investeren in buurtbabbels. Deze buurtbabbels worden op structurele wijze georganiseerd, maar tussentijds zijn extra buurtbabbels mogelijk naar aanleiding van vragen/klachten van huurders.

Tot slot zet WPZ verder in op een betere opvolging van herstellingen uitgegeven aan externe partners. Ook op die manier probeert WPZ bij te dragen tot een betere dienstverlening aan haar huurders en bijgevolg klachten te vermijden.





# Wistjedatjes?

## Doe de lek-test

Via je waterfactuur betaal je voor:

- productie en levering van je drinkwater
- afvoer van je afvalwater
- zuivering van je afvalwater

Tot en met 31 december 2015 ontving je 15.000 liter gratis drinkwater. Vanaf 1 januari 2016 is dit niet langer het geval.

Je krijgt nu wel korting op het vast recht = vaste vergoeding.

Je betaalt een vaste vergoeding voor je drinkwater (50€/jaar), de afvoer (30€/jaar) en zuivering (20€/jaar). Op deze bedragen krijg je 20% korting per gedomicilieerde persoon.

Je betaalt hierbij ook je effectief waterverbruik en een bijdrage voor de afvoer en zuivering van het water.

Je krijgt nog altijd een korting, maar door het wegvallen van de 15.000 liter gratis water zal de waterfactuur wel stijgen.

Misschien zit je met een waterlek en weet je dat zelf niet? Controleer dit regelmatig. Dat kan door volgende stappen uit te voeren:

### Stap 1

Schrijf de meterstand op voor je gaat slapen (wanneer je geen water meer gebruikt).

### Stap 2

Gebruik die nacht geen toestellen die water verbruiken (bijvoorbeeld wasmachine, vaatwasmachine, toilet,...).

### Stap 3

Schrijf 's morgens de meterstand opnieuw op (vóór je water gebruikt).

### Stap 4

Vergelijk de twee meterstanden met elkaar. Zijn de laatste cijfers veranderd? Dan zit je wellicht met een lek.

### Stap 5

Controleer eerst dat er geen kranen lekken of toiletten doorlopen.

### Stap 6

Als dit niet het geval is, neem contact op met Woonpunt Zennevallei.

## Hoe voorkom je hoog waterverbruik?

Een goede tip: controleer regelmatig de watermeterstand. Dit doe je een paar keer per maand. Verhoogd waterverbruik kan het gevolg zijn van een lek. Stel je een lek vast aan een sanitair toestel? Verwittig dan onmiddellijk Woonpunt Zennevallei. Het is aan te raden de kraan van de waterteller dicht te draaien tot de herstelling is uitgevoerd, om verder waterverlies te voorkomen. De meest voorkomende lekken die een hoog verbruik veroorzaken: lekkende jachtbak, lekkende kranen, lekkend overdrukventiel van boiler of CV-ketel.

Stel je een lek vast van de waterteller? Dan neem je best onmiddellijk contact op met de watermaatschappij.

**Enkele voorbeelden van wat beschouwd wordt als een 'verborgen oorzaak':**

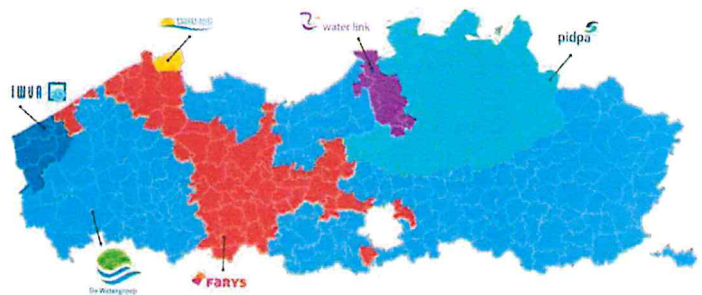
- als aan de wettelijke en technische voorschriften is voldaan na herstelling: een overdrukventiel van een warmwaterproductie of waterverzacher dat blijft lopen; een defect aan een waterbehandelingsapparaat dat meer spoelt dan vroeger; een defect aan een bijvulinstallatie voor regenwater die meer bijvult dan gewenst.
- een overdrukventiel van een warmwaterproductie of waterverzacher dat blijft lopen;
- een defect aan een waterbehandelingsapparaat dat meer spoelt dan vroeger;
- een defect aan een bijvulinstallatie voor regenwater die meer bijvult dan gewenst.
- lekken in ondergrondse leidingen
- lekken in leidingen die in de vloer zijn ingewerkt
- lekken in ontoegankelijke kruipruimtes
- lekken in een meterput

Heb je een abnormaal hoog verbruik van leidingwater door een verborgen lek? Dan kan je via het solidariteitsfonds een tussenkomst op je waterfactuur vragen. Dit is verbonden aan strikte voorwaarden:

1. Je hebt gehandeld als een goede huisvader en er is geen sprake van kwaad opzet of bedrog.
2. Het abnormaal hoge verbruik is het gevolg van een verborgen oorzaak.
3. De oorzaak van het abnormaal hoge verbruik is hersteld en je kan dit aantonen via de herstellingsfactuur waarin een duidelijke omschrijving van het lek is opgenomen.

**Enkele voorbeelden van wat niet beschouwd wordt als een 'verborgen oorzaak' en niet in aanmerking komt voor een tussenkomst van het solidariteitsfonds:**

- een kraan die niet afsluit
- een lekkend toilet
- een kelder die blijft onderlopen
- een lek in een verlaten pand of tweede verblijf, zelfs als dit verborgen is
- een lek veroorzaakt door derden (dit moet je zelf opnemen met de veroorzaker van de schade)



Huurders van de gemeente Beersel vallen onder Farys. De andere gemeenten in ons werkgebied vallen onder De Watergroep.



www.wpz.be  
02/363 10 50



Maandag - donderdag - vrijdag: 9u tot 13u  
Dinsdag - woensdag: 12u tot 16u

Vragenlijst klachtenmanagement 2018

Naam van uw maatschappij: **WOONWEL | sociale huisvesting**

Naam van de klachtenbehandelaar + emailadres:

**Nathalie DUPONT | nathalie.dupont@woonwel.be**

**1. Cijfergegevens**

	Aantal
Totaal aantal klachten:	23
Aantal ontvankelijke klachten:	22

Aantal (deels) gegronde klachten:	14
-----------------------------------	----

Aantal (deels) opgeloste klachten:	14
------------------------------------	----

**2. Klachtenbeeld 2018**

Bespreek en evalueer de klachten die u behandeld hebt in 2018.

**Klachten over WoonWel :**

In 2018 werden 23 klachten geregistreerd conform het Klachtendecreet (decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtrecht ten aanzien van bestuursinstellingen). Deze klachten gaan over WoonWel en haar dienstverlening. Dit is ongeveer gelijk met het vorige jaar waar we 22 klachten registreerden.

Van de 23 klachten was er 1 klacht onontvankelijk.

**Aantal klachten volgens de drager :**

- Inkomende brief           **6**
- Email                           **10**
- Telefoon                      **3**
- Bureel                         **4**

De klachten worden per email gemakkelijk geuit naar maatschappij en deze werkwijze stelt de maatschappij ook in staat om efficiënt te reageren. De klager krijgt onmiddellijk een

ontvangstbevestiging teruggestuurd en de klacht wordt intern aan de belanghebbende medewerker verstuurd voor verdere behandeling.

### **Aard van de klachten :**

- Administratieve klacht – andere : **1** klager neemt het niet dat de aannemers, zonder verwittigen langskwamen om de septische put te reinigen en **1** klager vindt dat zij door een medewerker onbeleefd te woord werd gestaan;
- Administratieve klacht - huurachterstal : **1** klager is niet opgezet dat hij een aanmaning ontving omdat hij de huur niet correct zou betaald hebben;
- Administratieve klacht – huurberekening : **1** klager meent dat er een foutief inkomen werd genomen om de huurprijs te berekenen;
- Administratieve klacht – huurlasten : **1** klager betwist de huurlast van de telefoon in de lift;
- Sociale klacht – andere : **2** klagers vinden een medewerker van WoonWel onbeleefd, **1** klager ervaart onrecht in de sociale huisvesting en laakt de houding van alle medewerkers , **1** klager, die optreedt namens een bewonersgroep is niet tevreden met de uitvoering van de renovatieplannen en voelt zich niet gehoord;
- Sociale klacht – domiciliefraude : **1** anonieme klager meldt domiciliefraude;
- Sociale klacht – leefbaarheid : **1** klager meldt storend gedrag van buurtbewoner en klaagt over het feit dat een medewerker van WoonWel niet in actie treedt tegen die bewoner;
- Technische klacht – t.l.v. aannemer : **1** klager denkt in aanmerking te komen voor herstelling ihkv 10-jarige aansprakelijkheid bouwheer; **3** klagers moet te lang wachten op aannemer; **1** klager voelt zich onveilig nav een kapot slot van de hoofdepoort aan zijn woonblok;
- Technische klacht – t.l.v. verhuurder : **6** klagers vinden dat de herstelling te lang op zich laat wachten; **1** klager vindt de woning ongezond om in te slapen;

Net als vorig jaar bereiken ons, met een grote regelmaat, **sociale klachten** (burenruzies, leefbaarheid, ...). Deze klachten worden steeds behandeld maar zijn **niet** opgenomen in deze klachtenrapportage daar ze niet over WoonWel en haar dienstverlening gaan. De klager dient zelf de nodige inspanningen te doen om het conflict op te lossen. Indien de klager geen bereidheid vertoont om aan het probleem te werken wordt meegedeeld dat WoonWel niet tussenkomt.

Bij een terechte klacht worden de veroorzakers op hun rechten en plichten gewezen. In voorkomend geval kunnen we deze veroorzakers die bereid zijn om tot een oplossing te komen laten ondersteunen door begeleidende diensten (OCMW, CAW, ...).

### **3. Concrete realisaties en voorstellen**

**Wat zijn de concrete realisaties geweest in het afgelopen jaar ten gevolge van de klachtenbehandeling?**

**Welke concrete verbeteringen zijn er gepland op basis van de behandelde klachten?**

Er zijn geen wijzigingen aangebracht aan de interne procedure van de klachtenbehandeling. Op onze website kan de interne klachtenprocedure digitaal geraadpleegd worden. Daar staat duidelijk vermeld wie de klachtenbehandelaar binnen WoonWel is en hoe u de klachtenbehandelaar kan bereiken.

Er is een verbetering geweest in het toeleveren van klachten aan de klachtenbehandelaar van WoonWel. De medewerkers van WoonWel sturen een kopie van een klacht die hen rechtstreeks bereikt per e-mail door aan de klachtenbehandelaar. Ook tijdens het maandelijks teamoverleg is dit een punt op de agenda.

De klachtenbehandelaar verstuurt aan klager een ontvangstmelding.

De klachtenbehandelaar wordt telkens in CC gezet tijdens de afhandeling van de klacht, bv als de werkbou wordt doorgestuurd aan aannemer of als er al of niet een oplossing kan worden gevonden. Tijdens het maandelijks teamoverleg wordt een stand van zaken besproken.

De klachtenbehandelaar volgde op 7 november 2017 een opleiding klachtencommunicatie georganiseerd door de VMSW. In deze workshop werd de klachtenbehandeling in het algemeen opgefrist en werd geleerd om op elke klacht een correct, constructief en helder antwoord te formuleren. **Deze technieken worden heden nog steeds bij WoonWel toegepast.**

De samenwerkingsovereenkomst met samenlevingsopbouw vzw West-Vlaanderen werd ook in 2018 verdergezet. WoonWel wil graag rekening houden met de huurders. De opbouwwerker luistert naar de ideeën, opmerkingen, bedenkingen, meningen, ervaringen en voorstellen over het wonen in de wijk. De opbouwwerker fungeert als een brug tussen huurder en maatschappij.

In het buurthuis in de Eigen Haardwijk wordt **elke maand een zitdag gehouden** ihkv van de totaalrenovatie die op de planning staat. Zo wil WoonWel op een constructieve manier in dialoog gaan met de bewoners van die wijk teneinde onduidelijkheden op voorhand uit te klaren en de bewoners gerust te stellen.