KLACHTEN

Wat moet je doen wanneer je een probleem hebt met een andere huurder van onze woonmaatschappij ?

Elke huurder moet zich gedragen als een “goed huisvader”. Dit staat zo in het huurcontract.

Wat wil dit zeggen ?

Een goede huurder =

- Iemand die zijn huur betaalt
- Iemand die regelmatig zijn woning poetst
- Iemand die ook de tuin en de omgeving van de woning proper houdt
- Iemand die rekening houdt met zijn buren en de rust respecteert
- Iemand die de andere bewoners respectvol behandelt, ongeacht zijn afkomst.

Heb je toch een probleem met een andere huurder dan willen we je graag enkele gouden tips meegeven voor een “prettig samen leven”.

1. Zorg voor een goede verstandhouding met de buren. Hoe beter je iemand kent, hoe meer je van elkaar kunt hebben en bereid bent om rekening met elkaar te houden.
2. Houd contact : een “aangekondigd” geluid, zoals bij een feestje of klussen, ervaren de buren vaak als minder storend. Je laat zien dat je aan hen hebt gedacht en begrijpt dat je activiteit wat overlast kan bezorgen.
3. Praat eerst zelf met je buren wanneer je je aan iets stoort, voordat je anderen inschakelt.
4. Stap niet onmiddellijk met elke klacht naar de politie. De politie is de laatste schakel. Bedenk dat als de politie bij de buren langsgaat het contact soms nog verder verstoord geraakt.

In extreme gevallen, zoals geweld en drugsoverlast, is het wel verstandig de politie zo spoedig mogelijk in te lichten.

Pas als je eigen vriendschappelijke pogingen op niets uitgelopen zijn, kunnen wij voor jou bemiddelen. Maar wij zullen eerst willen weten of je zelf al met je buren hebt gepraat. Wij zijn niet verantwoordelijk voor last of hinder door de buren, maar nemen de klachten over buren wel ernstig. Wij zullen trachten de verschillende partijen bij elkaar te brengen, eventueel samen met de wijkagent of het OCMW.

Je kan ook kiezen voor een bemiddeling door de vrederechter. Gebruik hiervoor het verzoekschrift dat je hierachter vindt. Dit verzoekschrift overhandig je aan de politie. De vrederechter gaat alleen een verzoenende rol spelen.

Wat moet je doen als je niet tevreden bent over de werking van onze woonmaatschappij ?

Het bestuur en het personeel doen hun best om je alle informatie te geven en te helpen waar nodig. Maar soms gebeurt er iets waardoor je misschien minder tevreden bent over ons. Ook hiervoor kan je bij ons in alle discretie terecht.

Wij wensen echter duidelijk te maken dat er een verschil is tussen een **melding** en een **klacht**.
We spreken pas van een klacht als je meerdere malen melding gemaakt hebt van problemen in verband met de werking van de woonmaatschappij of het foutief toepassen van de wetgeving door de woonmaatschappij.
Voorbeeld : je hebt meerdere malen een melding gemaakt van een probleem over een herstelling, over de administratieve werking van de woonmaatschappij of over een samenlevingsprobleem en er loopt iets mis met de behandeling van je melding dan kan dit een klacht worden.

Hoe moet je een klacht indienen ?

Een klacht kan alleen schriftelijk gebeuren. Je kan gebruik maken van het klachtenformulier dat je hierbij vindt. Je mag ons ook altijd mailen. Anonieme klachten worden niet behandeld.

Wanneer zal de woonmaatschappij je klacht behandelen ?

- Als jouw naam en adres ingevuld zijn
- Als de klacht duidelijk omschreven wordt

Hoe wordt de klacht verder behandeld ?

- Je ontvangt van ons een schriftelijke bevestiging van je klacht
- Wij zullen al het mogelijke doen om het probleem op te lossen binnen de 45 dagen en houden je hiervan steeds schriftelijk op de hoogte.
- Het is tevens van belang dat je als huurder ook ons op de hoogte houdt. Als wij zelf het probleem niet kunnen oplossen en moeten doorgeven aan een gespecialiseerde firma, vinden wij het aangenaam als je ons informeert wanneer deze firma is langs geweest en of je tevreden bent over het resultaat.

Ondanks onze inspanningen niet tevreden ?

Je kan met je klacht altijd terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel, www.ombudsdienst.be, op het gratis nummer 1700 of mail info@vlaamseombudsdienst.be.

Woonschakel Berg & Nete - Plantijnlaan 2 - 2220 Heist-op-den-Berg
015/24 71 86 - BE84 7885 4270 7359
info@wsben.vlaanderen – www.woonschakelbergennete.be

Vak voorbehouden voor de administratie	Klachtennummer: Datum registratie: Naam-ontvanger

* **VERPLICHT IN TE VULLEN**

GEGEVENS INDIENER KLACHT:

* Naam en voornaam:
* Adres:
*Tel/GSM:
Mailadres:

* DE KLACHT HEEFT BETREKKING OP:

O Herstelling	O Samenleving	O Administratie

* IK HEB EEN KLACHT OVER:

* IK HEB DIT PROBLEEM REEDS GEMELD BIJ:

WAAROM DIEN IK EEN KLACHT IN?

*** Plaats – datum:**	*** Handtekening**

VERZOEKSCHRIFT

Ondergetekende,
(naam en voornaam)

(geboorteplaats en -datum)

(beroep)

(volledig adres)

(telefoon)

wenst de tussenkomst van de vrederechter van het kanton Heist-op-den-Berg teneinde tot een minnelijke regeling over te gaan :

- met de volgende persoon of personen :
(naam en voornaam of benaming van tegenpartij)

(woon- of verblijfplaats)

betreffende het volgende probleem : *(beknopte uiteenzetting van de feiten)*

Ondergetekende verklaart kennis genomen te hebben van de verklarende nota waarin de werkwijze en de rol van de vrederechter nader worden toegelicht.

Hij/zij verzoekt de politiedienst huidig verzoekschrift over te maken aan het vredegerecht te Heist-op-den-Berg teneinde de poging tot minnelijke schikking volgens de regels bepaald door de artikelen 731 e.v. van het gerechtelijk wetboek op te starten. Hij/zij en de aangewezen tegenpartij zullen vervolgens worden uitgenodigd door de griffie van het vredegerecht om aanwezig te zijn op de plaats, dag en uur zoals vermeld op de oproepingsbrief.

(plaats en datum)

(handtekening van de aanvrager)

TOELICHTING

De **poging tot regeling in der minne** voor de vrederechter heeft als doel een volledige en definitieve regeling te bereiken voor de schade geleden ingevolge het gepleegde misdrijf, van het geschil dat hieraan eventueel ten grondslag ligt, hetzij van het louter burgerlijk geschil. Zij start en wordt volledig ondernomen op basis van **vrijwilligheid** van de betrokken partijen.

De vrederechter vervult in deze context uitsluitend een **verzoenende rol,** zonder rechtsprekende bevoegdheid over het geschil noch over de feiten. Zijn tussenkomst blijft volledig naast en buiten een gebeurlijke strafprocedure.

Het door jou ondertekende verzoekschrift wordt door de politiedienst overgemaakt aan het vredegerecht te Heist-op-den-Berg dat jou en de door jou aangewezen tegenpartij nadien zal **uitnodigen** om op de aangeduide plaats, dag en uur aanwezig te zijn in het vredegerecht.

De procedure verloopt **kosteloos.**

Je moet persoonlijk **aanwezig** zijn, eventueel bijgestaan door een advocaat. Bij gebrek aan geldelijke middelen kan je bijstand van een advocaat bij het **bureau voor juridische bijstand** verkrijgen in het gerechtsgebouw te Mechelen (elke woensdag om 10.30 uur).

Als jij of de tegenpartij geen gevolg zou geven aan de oproeping, houdt meteen de tussenkomst van het vredegerecht op en zal in de zaken, waarin mogelijk een misdrijf gepleegd werd en proces-verbaal door de politie werd opgesteld, de betrokken politiedienst hiervan in kennis worden gesteld, teneinde het normale verdere gevolg te geven aan het dossier.

Als jij en je tegenpartij daarentegen wel aanwezig zijn, zal de vrederechter bemiddelen teneinde een regeling te bereiken.

Deze regeling zal dan door de griffier worden vastgelegd in een **proces-verbaal van minnelijke regeling** dat door de betrokken partijen, griffier en vrederechter zal worden ondertekend en vervolgens geregistreerd.

Dit proces-verbaal zal meteen ook kracht van vonnis hebben waarvan de uitgifte zo nodig kan worden overgemaakt aan een gerechtsdeurwaarder teneinde tot **gedwongen tenuitvoerlegging** over te gaan. In de zaken, waarin door de politie proces-verbaal werd opgesteld, wordt de betrokken politiedienst en het parket van de procureur des Konings tenslotte op de hoogte gebracht van het feit dat een minnelijke regeling tot stand is gekomen.