



De Zonnige Woonst cvba

Rozenhoed 1 · 9220 Hamme
052-470 471
info@dezonnigewoonst.be
www.dezonnigewoonst.be

KLACHTENPROCEDURE

cfr. bepalingen in het Klachtendecreet van 1 juni 2001

Heb je een specifieke klacht over de werking van onze maatschappij of onze dienstverlening?

Geef dit dan altijd door, bij voorkeur schriftelijk via het formulier op onze website, via mail aan kunnenwejehelpen@dezonnigewoonst.be of via een briefje. Wat we niet weten, kunnen we niet oplossen. Vermeld zeker jouw naam en contactgegevens. Anonieme klachten kunnen we niet behandelen.

Hoe behandelen wij een klacht?

- **Onze klachtenbehandelaar registreert jouw klacht en bevestigt je de ontvangst binnen de 10 dagen.** Deze 'klachtenbehandelaar' is neutraal: hij of zij is zelf niet betrokken bij het onderwerp van jouw klacht. Deze persoon bekijkt of jouw klacht ontvankelijk is. Klachten over beleid en de regelgeving verwijzen we door naar politiek verantwoordelijken of de procedure van het Vlaams Parlement. Een melding van feiten, informatievragen en suggesties beschouwen we niet als een klacht in de zin van deze procedure. Als je bijvoorbeeld een technisch mankement ondervindt in uw woning, dan neem je contact met de technische dienst (herstellingen@dezonnigewoonst.be). Als de herstelling van het mankement na herhaalde meldingen uitblijft en de herstelling valt ten laste van De Zonnige Woonst, dan kan je wel contact opnemen met onze klachtenbehandelaar.
- Daarna **onderzoekt** de klachtenbehandelaar jouw klacht. Op basis hiervan formuleert hij of zij jou een **gemotiveerd antwoord**. Soms zijn klachten niet zo eenvoudig op te lossen, dan ontvang je een tussentijdse stand van zaken. We proberen je zo snel mogelijk te antwoorden. **Ten laatste 45 dagen na de ontvangst van jouw klacht nemen we opnieuw contact op.** We informeren je bij het antwoord ook over de mogelijkheid om bij ontevredenheid over het resultaat contact op te nemen met de Vlaamse Ombudsdienst (gratis nummer 1700 of via www.vlaanderen.be/contact).

Jaarlijks rapporteert onze maatschappij aan het bestuur (raad van bestuur, algemene vergadering), aan de Vlaamse Ombudsdienst en aan het Agentschap Wonen Vlaanderen – Afdeling Toezicht over de klachtenbehandeling van het voorbije jaar.