



## HANDLEIDING VOOR DE (KANDIDAAT-)HUURDER (Eerste) Hulp in geval van problemen

### WAARVOOR KAN JE BIJ ONS TERECHT?

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

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

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

### HEB JE EEN PROBLEEM?

Signaleer ons meteen je probleem, mondeling of telefonisch.

**SVK Het Scharnier vzw**  
**Grotestraat 65 bus 31**  
**3600 Genk**  
**Contactpersoon: Elke Acciani**  
**089/20-65-97**

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

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

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

## VIND JE DE VOORGESTELDE OPLOSSING OF DE MANIER WAAROP JE (PROBLEEM) WERD BEHANDELD NIET CORRECT?

Aarzel niet om je probleem opnieuw te signaleren.

Je kunt een brief schrijven aan Elke Acciani, de directeur van het SVK, maar je kunt ook bellen of met ons komen praten.

Schrijf je een brief, zet er dan het volgende in:

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

Je hebt je probleem gemeld aan een medewerker van het SVK.  
Je krijgt een seintje van het SVK.

➡ Je probleem wordt opgelost.



Je probleem wordt (nog) niet (goed) opgelost.

## KRIJG JE GEEN OPLOSSING OF BEN JE HET NIET EENS MET DE VOORGESTELDE OPLOSSING?

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

### KLACHTENPROCEDURE

#### Formuleer je klacht

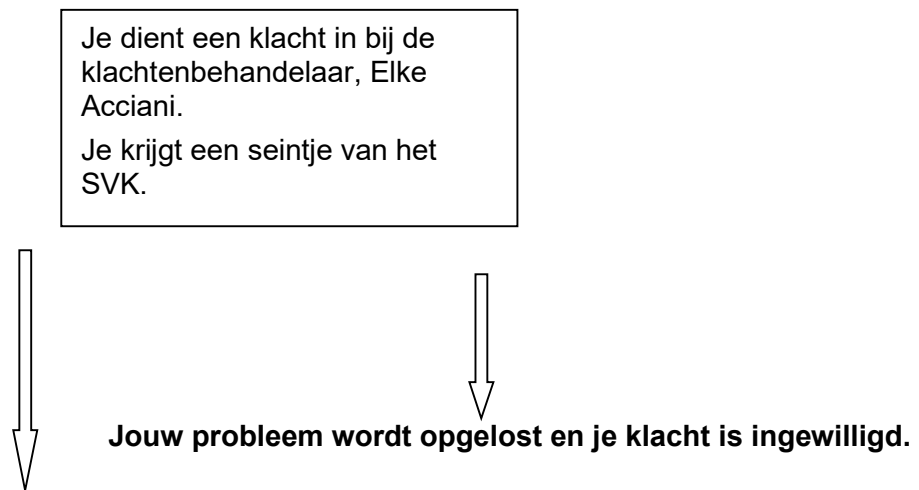
Wil je een klacht indienen, contacteer dan de klachtenbehandelaar van het SVK, Elke Acciani (directeur) voor een gesprek of schrijf haar een brief. Je kunt ook een vertrouwenspersoon meebrengen.

**Elke Acciani**  
**Grotestraat 65 bus 31**  
**3600 Genk**  
**089/20-65-97**

## Handleiding klachtenprocedure cliënten SVK

- persoon een klacht indienen, dan zorgen we ervoor dat een andere medewerker als klachtenbehandelaar optreedt.
- Schrijf je een brief, verwijs dan naar de stappen die je al hebt gezet. Voeg een kopie van eventueel vorige brieven toe. Ook van je nieuwe brief bewaar je best een kopie.

Binnen tien dagen krijg je bericht dat je klacht is ontvangen, verneem je hoe en tegen wanneer we jouw probleem aanpakken en wie dit gaat doen.  
Ofwel ontvang je onze beslissing per brief ofwel word je uitgenodigd voor een gesprek.



**Je bent (nog) niet tevreden met de voorgestelde oplossing.**

Blijft jouw klacht zonder gevolg of ben je niet tevreden over het antwoord op je klacht dan kun je verder niet meer bij het SVK terecht, maar kan je eventueel terecht bij beroepsinstanties of bij de Vlaamse Ombudsdienst.

Je kan je hiervoor ook laten adviseren door het OCMW, de Woonwinkel, een huisvestingsdienst, een huurdersbond, de wetswinkel, ...

Als je je wendt tot een zgn. 'georganiseerd beroep' (vredegerecht, toezichthouder, ...), hou er dan rekening mee dat de interne klachtenprocedure in tussentijd niet verder kan doorlopen en in afwachting als een 'slapend dossier' wordt behandeld.

### De Vlaamse Ombudsdienst

De beroepsprocedure bij de Vlaamse Ombudsdienst kun je pas aangaan als je de vorige stappen hebt afgewerkt.

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

Je kan naar de Vlaamse Ombudsdienst mailen: [klachten@vlaamseombudsdienst.be](mailto:klachten@vlaamseombudsdienst.be)

Je kan hen ook bellen of faxen:

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

Je kan je klacht met de post opsturen naar:

Vlaamse Ombudsdienst  
Leuvenseweg 86  
1000 Brussel

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

## WAT ALS JE EEN ANDERE PROCEDURE KIEST ?

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

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

Waarvoor kan je bij de toezichthouder terecht:

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

Agentschap Inspectie RWO  
Afdeling Toezicht  
Herman Teirlinckgebouw  
Havenlaan 88 bus 22  
1000 Brussel

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