

VERSLAG 2020 - INTERNE KLACHTDIENST VAN DE BGHM

1. Samenvatting van de gegevens

Zie model Exceltabel ingesloten als bijlage 1

2. Opmerkingen over de gegevens uit de samenvattende tabel

We stellen vast dat er in 2020 drie klachten zijn binnengelopen bij de BGHM. In 2019 waren dat er zes en in 2018 drie. Het aantal klachten blijft dus stabiel.

Dat kan verklaard worden door het feit dat de openbare vastgoedmaatschappijen (kortweg OVM's) andere manieren hebben om te klagen bij de BGHM dan via de interne klachtendienst (beperkt overlegcomité, procedures bepaald in de beheersovereenkomst tussen de BGHM en elke OVM).

De kandidaat-huurders en huurders van de sector maken gebruik van de in artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode bepaalde administratieve klacht- en beroepsprocedure, die voorschrijft dat er eerst een klacht moeten worden ingediend bij de OVM en daarna, in voorkomend geval, een beroep bij de BGHM. Ter informatie: in 2020 ontving de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij 26 beroepen overeenkomstig artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode (wetende dat de betrokkenen eerst een klacht moeten indienen bij een OVM alvorens beroep aan te tekenen bij de BGHM: de laatste jaren is het aantal klachten gestegen van 152 tot 239).

Wat de partners van de BGHM betreft die met haar een overeenkomst hebben gesloten: in die overeenkomsten wordt bepaald dat er een beroep moet worden gedaan op bemiddelings- of arbitrageprocedures of de inschakeling van ad-hoc-comités.

De drie klachten konden niet door de interne klachtendienst van de BGHM worden behandeld, omdat dergelijke klachten niet vallen onder de behandeling door de BGHM. De klager werd telkenmale ingelicht over die onbevoegdheid van de interne klachtendienst en kreeg informatie over de toepasselijke procedures en/of over de dienst die de BGHM bevoegd achtte. Wanneer een dienst of personeelslid van de BGHM bevoegd was om informatie te geven of in te staan voor de opvolging, werd de klacht bovendien aan die dienst of dat personeelslid overgedragen en werd de klager daarover ingelicht.

De eerste klacht betrof de weigering van toekenning van een afwijking aan een kandidaat-huurder voor een sociale woning door een OVM. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We legden hem de procedure uit die van toepassing is inzake afwijking voor het bekomen van een sociale woning bij hoogdringendheid.

De tweede klacht had betrekking op het beheer van een Sociaal Verhuurkantoor. De klager dacht dat het de BGHM is die de SVK's controleert. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst en er werd hem uitgelegd dat de BGHM geen toezicht uitoefent op de SVK's maar enkel op de openbare

vastgoedmaatschappijen. Op basis van de aard van zijn klacht verwezen we hem door naar de bevoegde diensten.

De derde klacht had betrekking op de situatie (probleem met warm water) in een gebouw van een OVM waar de klaagster een woning huurde. Ze diende de klacht in namens alle huurders. De betrokkene werd ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. Bovendien werd het dossier voor verder gevolg overgedragen aan de voor de opvolging van de betreffende OVM aangeduide sociaal afgevaardigde. De klaagster werd over die overdracht ingelicht.

Voor de interne klachtendienst, 25 januari 2021

Caroline OSSELAER