

VERSLAG 2024 - INTERNE KLACHTDIENST VAN DE BGHM

Inleiding

De interne klachtendienst van de BGHM bestaat uit 2 personen:

Sarah WASTEELS (N)

En

Caroline OSSELAER (F)

Meer uitleg over de rol van de interne klachtendienst van de BGHM en hoe je die kan contacteren, vind je op de website van de BGHM in de rubriek Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij/Transparantie (<https://slrb-bghm.brussels/nl/brusselse-gewestelijke-huisvestingsmaatschappij/transparantie>).

In diezelfde rubriek publiceerde de interne klachtendienst een samenvatting van de gegevens uit de jaarverslagen.

Sinds 2022 (dienstjaar 2021) staat er in het jaarverslag van de BGHM een stukje over de interne klachtendienst. Dat verslag kan worden geraadpleegd op de website van de BGHM in de rubriek Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij/Onze verslagen (<https://slrb-bghm.brussels/nl/brusselse-gewestelijke-huisvestingsmaatschappij/onze-verslagen>).

De leden van de interne klachtendienst namen ook deel aan de vergaderingen met de verschillende interne klachtendiensten van de instellingen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die in 2024 door de GOB werden georganiseerd.

De Brusselse Ombudsvrouw organiseerde op 21 maart 2024 een ontmoeting tussen haar diensten en de interne klachtendiensten. De interne klachtendienst van de BGHM nam deel aan deze ontmoeting.

Sinds eind 2022 zijn de leden van de interne klachtendienst van de BGHM ook het aanspreekpunt voor de diensten van de Brusselse Ombudsvrouw.

In 2024 zorgde de interne klachtendienst er ook voor dat de Brusselse Ombudsvrouw en haar contactgegevens op de website van de BGHM worden vermeld.



1. Samenvatting van de gegevens

Klachten 2024			
Ontvankelijke klachten	Onontvankelijke klachten	Klachtendienst niet bevoegd	Totaal
9 waaronder 2 waarvoor de dienst gedeeltelijk onbevoegd is	1	54 waaronder 2 waarvan de klacht gedeeltelijk ontvankelijk is	64

2. Opmerkingen over de gegevens uit de samenvatting van de gegevens

We stellen vast dat in 2024 vierenzestig klachten bij de BGHM binnenliepen. In 2023 waren dat er eenenzeventig en in 2022 drieënvijftig. Het aantal klachten is dus relatief stabiel en kan worden verklaard door de acties die de interne klachtendienst sinds 2020 heeft ondernomen om te herinneren aan het bestaan van de dienst en om er meer bekendheid aan te geven, alsook door het bestaan van de dienst van de Brusselse Ombudsvrouw, die ook de interne klachtendiensten onder de aandacht brengt. De zichtbaarheid van de interne klachtendienst werd verbeterd doordat een pagina werd aangemaakt over de interne klachtendiensten op BE.BRUSSELS.

Het aantal klachten blijft niettemin laag. Dat kan worden verklaard doordat 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 2024 ontving de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij 51 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).

Voor de partners van de BGHM die een overeenkomst met de BGHM hebben gesloten, voorzien deze overeenkomsten in de mogelijkheid om een beroep te doen op bemiddelingsprocedures, arbitrage of aanhangigmaking bij ad-hoccomités.



Van de vierenzestig klachten konden er vierenvijftig niet door de interne klachtendienst van de BGHM worden behandeld, omdat ze 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.

Naast deze 64 klachten ontvingen we 7 verzoeken om informatie. De interne klachtendienst verstreekte de relevante informatie en stuurde de betrokkenen door.

3. Overzicht van alle klachten die in 2024 werden ontvangen

De 1^e klacht betrof een verzoek om informatie over een kandidatuur voor een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We stuurden het dossier door naar de dienst van de sociaal afgevaardigden en de klager werd op de hoogte gesteld. De dienst van de sociaal afgevaardigden verstreekte de relevante informatie en er kwam geen reactie meer van de betrokkene.

De 2^e klacht betrof de toewijzing van een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We droegen het dossier over aan de sociaal afgevaardigde van de betrokken OVM en de klager werd daarover ingelicht. De sociaal afgevaardigde vroeg de OVM naar de situatie en nam opnieuw contact op met de klager.

De 3^e klacht betrof de herziening van de huurprijs van een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We gaven wat algemene uitleg over de herziening van de huurprijzen, omdat we de naam van de verhurende OVM niet kenden. We stelden de vraag aan de betrokkene om hem beter te kunnen doorverwijzen. De betrokkene heeft hier nooit gevolg aan gegeven.

De 4^e klacht betrof de berekening van de huurprijs van een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst, maar het bleek dat hij contact wilde opnemen met de sociaal afgevaardigde die was aangesteld bij de betreffende OVM en dat hij van de OVM geen antwoord had ontvangen op een verzonden e-mail. De interne klachtendienst onderzocht de zaak en ontdekte uiteindelijk dat de persoon een verkeerd e-mailadres had gebruikt. We stuurden hem het juiste e-mailadres en hebben sindsdien niets meer van hem gehoord.



De 5^e klacht betrof de herziening van de huurprijs van een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We droegen het dossier over aan de sociaal afgevaardigde van de betrokken OVM en de klager werd daarover ingelicht. De sociale afgevaardigde meldde dat de situatie geregulariseerd is.

De 6^e klacht betrof een aanvraag voor een afwijking/ruimtelijke afwijking. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst lichtte de toepasselijke procedures toe. De interne klachtendienst verwees de persoon door. Er moet worden opgemerkt dat de betrokkene zijn aanvraag voor een afwijking later in 2024 herhaalde en dat de interne klachtendienst hem de elementen van zijn vorige antwoord opnieuw toelichtte.

De 7^e klacht was ontvankelijk en betrof een gebrek aan reactie van het team "socialisering van de huurprijzen" en bijgevolg een verzoek om een e-mailadres voor contactopname. We verstrekten het juiste e-mailadres voor de socialiseringskwesaties en stelden het team op de hoogte van de klacht.

De 8^e klacht betrof een aanvraag voor een transitwoning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst legde uit dat de BGHM geen transitwoningen had, gaf informatie over de inschrijvingsprocedure voor een sociale woning en verwees door naar de bevoegde diensten.

De 9^e klacht had betrekking op problemen i.v.m. de verslechterde staat van een sociaal woongebouw. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We brachten hem op de hoogte van de klachtenprocedure overeenkomstig artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode en informeerden de sociaal afgevaardigde.

De 10^e klacht betrof een mutatieaanvraag. We probeerden de persoon mee te delen dat de interne klachtendienst niet bevoegd is en hem de toepasselijke procedures uit te leggen, maar de antwoordmail kwam terug omdat het e-mailadres niet meer in werking was. We brachten de sociaal afgevaardigde op de hoogte van de situatie.

De 11^e klacht betrof een probleem met het aanpassen van een woning aan een handicap. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We droegen het dossier over aan de sociaal afgevaardigde van de betrokken OVM en de klager werd daarover ingelicht.

De 12^e klacht betrof een incident in een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We verzochten hem om contact op te nemen met de verhuurder en deelden hem mee dat de rechtbank bevoegd was bij problemen.



De 13^e klacht betrof een vertraging in de behandeling van een dossier voor de berekening van de gesocialiseerde huurprijs. De dienst nam contact op met het socialiseringsteam, dat uitlegde dat het aanvankelijk een onvolledig dossier van de verhuurder had ontvangen en dat het volledige dossier zeer onlangs ter beschikking was gesteld aan het socialiseringsteam, dat het dossier nu met voorrang zou behandelen. Gesprekken over de berekening van gesocialiseerde huurprijzen worden niet rechtstreeks met huurders gevoerd, maar alleen met verhuurders. We hebben deze informatie doorgegeven aan de klager.

De 14^e klacht betrof de herziening van de huurprijs van een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We droegen het dossier over aan de sociaal afgevaardigde van de betrokken OVM en de klager werd daarover ingelicht. De sociaal afgevaardigde meldde dat de ten onrechte betaalde bedragen waren terugbetaald en dat hij de OVM had gevraagd dit schriftelijk te bevestigen. De afgevaardigde legde de klachtenprocedure uit. En dat hebben ook wij gedaan.

De 15^e klacht betrof een technisch probleem in een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De sociaal afgevaardigde werd geïnformeerd. Hij nam het antwoord van de Lakense Haard door en lichtte de klachtenprocedure van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode toe.

De 16^e klacht betrof problemen met burens en veiligheid in een sociaal woongebouw. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De klager werd verteld dat de OVM's noch de BGHM krachtens de reglementering bevoegd zijn om geschillen tussen burens te beslechten. De klager kreeg informatie over de instanties en instellingen die wel bevoegd zijn ter zake. De sociaal afgevaardigde werd geïnformeerd. Hij bracht de OVM op de hoogte, die opnieuw contact opnam en doorverwees naar de sociaal bemiddelaarster van de gemeente.

De 17^e klacht betreft onjuiste gegevens over een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We droegen het dossier over aan de sociaal afgevaardigde van de betrokken OVM en de klager werd daarover ingelicht.

De 18^e klacht had betrekking op de bedragen die aan de OVM moeten worden betaald in het kader van een huuroittrede. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We legden de algemene principes en de toepasselijke procedure uit en verwezen hem naar de verhurende OVM. We droegen het dossier over aan de sociaal afgevaardigde van de betrokken OVM en de klager werd daarover ingelicht.





slrb-bghm.brussels 
logement social - sociale huisvesting

De 19^e klacht betrof de interne werking van een OVM. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst en wij lichtten hem de toepasselijke procedures toe. We droegen het dossier over aan de sociaal afgevaardigde van de betrokken OVM en de klager werd daarover ingelicht.

De 20^e klacht betrof een technisch probleem in een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De sociaal afgevaardigde werd geïnformeerd. Hij nam het antwoord van de Lakense Haard door en lichtte de klachtenprocedure toe. Nadat hij contact had opgenomen met de OVM, meldde hij dat een aantal van de problemen in behandeling waren en dat de andere gepland waren.

De 21^e klacht betrof een probleem met het onderhoud van de groene ruimten op een site van een OVM. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De sociaal afgevaardigde werd geïnformeerd. We brachten de betrokkene op de hoogte van de mogelijkheid om een klacht in te dienen overeenkomstig artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode.

De 22^e klacht betrof de toekenning van voorkeurrechten voor het verkrijgen van een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We lichtten de toepasselijke reglementering toe en verwezen de betrokkene door.

De 23^e klacht betrof een aanvraag voor een afwijking. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst lichtte de toepasselijke procedures toe. De interne klachtendienst verwees de persoon door.

De 24^e klacht betrof een probleem met verstopte afvoeren in een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. Ondertussen liet de betrokkene ons weten dat het probleem was opgelost.

De 25^e klacht betrof een probleem met de toepassing van btw door een openbare vastgoedmaatschappij. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We stuurden de betrokkene door naar een dienst die de aanvraag kon opvolgen.

De 26^e klacht betrof een probleem met de transfer van een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst lichtte de toepasselijke procedures toe. De interne klachtendienst lichtte de dienst van de sociaal afgevaardigden in, die opnieuw contact opnam met de betrokkene.

De 27^e klacht betrof een transferaanvraag voor een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst lichtte de toepasselijke procedures toe. De interne klachtendienst verwees de persoon door naar de betrokken OVM. De betrokkene bedankte ons voor de reactie.



Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale | Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij

rue Jourdanstraat 45-55 | 1060 Bruxelles - Brussel | T +32 2 533 19 11 | F +32 2 533 19 00 | TVA - BTW : BE 0227 581 301

www.slrb.brussels - www.bghm.brussels | slrb@slrb.brussels - bghm@bghm.brussels | Belfius BE02 0910 1116 5840

De 28^e klacht betrof het afsluiten van een gasmeter in een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst legde de toepasselijke procedures uit. De interne klachtendienst verwees de betrokkene door naar de OVM in kwestie en bracht de sociaal afgevaardigde op de hoogte. De sociaal afgevaardigde nam opnieuw contact op met de persoon om uit te leggen dat geen enkel toestel in het gebouw meer op gas werkte.

De 29^e klacht betrof de staat van een sociale woning. De interne klachtendienst heeft eerst gevraagd naar de gegevens van de verhuurder om de betrokkene beter te kunnen doorverwijzen. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We hebben de betrokkene verwezen naar de klachtenprocedure van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode.

De 30^e klacht betrof een eis, maar zonder vermelding van de betrokken dienst of het voorwerp van die eis. We hebben nadere toelichtingen gevraagd en geen antwoord gekregen. We hebben dit dossier dus afgesloten.

De 31^e klacht had betrekking op informatie over sociale huisvesting, maar gaf aan dat de betrokkene die informatie had proberen te verkrijgen via het gratis nummer van de BGHM, maar dat de oproep na enkele beltonen werd beëindigd. De interne klachtendienst nam contact op met de IT-dienst die liet weten dat dit te wijten was aan een technisch probleem dat buiten de verantwoordelijkheid van de BGHM viel. Er werd contact opgenomen met Iristeam om de situatie te melden. De interne klachtendienst lichtte de klager hierover in en gaf hem de informatie die hij zocht over sociale huisvesting.

De 32^e klacht betrof een probleem met het onderhoud van de beplanting van een terrein dat eigendom is van de BGHM en waarvan één van de burens hinder ondervindt. De interne klachtendienst heeft informatie gevraagd aan de betreffende dienst van de BGHM. Die dienst nam contact op met de betrokkene om de situatie ter plaatse te gaan bekijken. Dat bezoek ter plaatse heeft plaatsgevonden. De persoon maakte zich zorgen omdat hij geen nieuws kreeg. De interne klachtendienst nam opnieuw contact op met de betrokken dienst om te informeren hoe de situatie was geëvolueerd en om te vragen om de klager op de hoogte te houden, wat ook is gebeurd.

De 33^e klacht betrof een probleem in verband met de permanenties van een OVM voor de raadpleging van documenten in verband met de lasten, gelet op de situatie van de betrokkene. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We hebben de klager verwezen naar de klachtenprocedure van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode.

De 34^e klacht betrof een kandidatuur voor een sociale woning. We hebben de bevoegde dienst van de BGHM gecontacteerd, maar met de informatie die de persoon had verstrekt, was het niet mogelijk om hem te identificeren. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We hebben nadere toelichtingen





slrb-bghm.brussels 
logement social - sociale huisvesting

gevraagd, maar geen antwoord gekregen. We hebben dit dossier dus voorlopig afgesloten. Enige tijd later kregen we uiteindelijk de juiste informatie. We hebben inlichtingen ingewonnen en de betrokkene doorverwezen naar de maatschappij in kwestie, die kon worden geïdentificeerd.

De 35^e klacht betrof een schrapping wegens weigering van een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We hebben de klager verwezen naar de klachtenprocedure van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode.

De 36^e klacht betrof een probleem met de staat van een sociale woning en een mutatieaanvraag. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst lichtte de dienst van de sociaal afgevaardigden in, die opnieuw contact heeft opgenomen met de betrokkene om hem uit te leggen wat de maatschappij had ondernomen in verband met zijn situatie.

De 37^e klacht hield verband met de behandeling van een dossier voor de berekening van de gesocialiseerde huurprijs. De dienst nam contact op met het socialiseringsteam, dat uitlegde dat er een berekening van de huurprijs was gemaakt en doorgestuurd naar zijn verhuurder. Die informatie werd meegedeeld aan de klager, die eraan werd herinnerd dat de BGHM de berekende huurprijzen niet rechtstreeks aan de betrokken huurders doorgeeft, maar aan de verhuurders, die de huurders zelf moeten informeren.

De 38^e klacht hield verband met de behandeling van een dossier voor de berekening van de gesocialiseerde huurprijs. De dienst nam contact op met het socialiseringsteam, dat uitlegde dat het geen dossier op zijn naam kon terugvinden en dat het de verhuurder is die de dossiers doorstuurt naar de BGHM. Nadat de betrokkene opnieuw contact had opgenomen, liet het socialiseringsteam weten dat zij het dossier hadden gekregen van de verhuurder. De huurprijs kon ook worden berekend, aangezien het dossier volledig was. Die huurprijs werd overeenkomstig de procedure naar de verhuurder gestuurd. Gezien de situatie en de vastgestelde problemen (probleem met de mogelijkheid om zich in te schrijven voor een sociale woning), werd beslist om de gesocialiseerde huurprijs met ingang van 1 augustus 2023 toe te passen. De betrokkene werd ingelicht en heeft de dienst bedankt.

De 39^e klacht had betrekking op het onderhoud van de omgeving en sluikstorten. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst lichtte de dienst van de sociaal afgevaardigden in met het oog op de opvolging van de situatie.

De 40^e klacht betrof een schrapping wegens weigering van een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De klager werd doorverwezen naar de betreffende maatschappij.



Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale | Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij

rue Jourdanstraat 45-55 | 1060 Bruxelles - Brussel | T +32 2 533 19 11 | F +32 2 533 19 00 | TVA - BTW : BE 0227 581 301

www.slrb.brussels - www.bghm.brussels | slrb@slrb.brussels - bghm@bghm.brussels | Belfius BE02 0910 1116 5840



slrb-bghm.brussels 
logement social - sociale huisvesting

De 41^e klacht hield verband met de behandeling van een dossier voor de berekening van de gesocialiseerde huurprijs. De dienst nam contact op met het socialiseringsteam, dat uitlegde dat er een berekening van de huurprijs was gemaakt en doorgestuurd naar zijn verhuurder. Die informatie werd meegedeeld aan de klager, die eraan werd herinnerd dat de BGHM de berekende huurprijzen niet rechtstreeks aan de betrokken huurders doorgeeft, maar aan de verhuurders, die de huurders zelf moeten informeren. We verwezen hem door naar zijn verhuurder.

De 42^e klacht betrof een klacht wegens een uitblijvende reactie op een kandidatuur voor een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst heeft uitleg gegeven over de toepasselijke procedures en de behandelingstermijnen van een kandidatuur. De interne klachtendienst verwees de persoon door naar de betreffende OVM en, indien nodig, naar de klachtenprocedure van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode.

De 43^e klacht betrof een probleem met het onderhoud van de trottoirs. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We hebben erop gewezen dat noch de BGHM noch de OVM's onroerende goederen hebben op de aangegeven locatie. We hebben de openbare eigenaar in kwestie geïdentificeerd en de betrokkene doorverwezen naar deze instelling. De betrokkene heeft ons bedankt.

De 44^e klacht had betrekking op een kandidatuur voor een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst lichtte de toepasselijke procedures toe en verwees de betrokkene door naar de OVM's.

De 45^e klacht had betrekking op een probleem met de netheid van de omgeving van een sociale woningcomplex. We hebben eerst meer informatie gevraagd over de exacte locatie en lichtten de betrokkene in over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. We verwezen de betrokkene door naar de verhuurder en stuurden de klacht door naar de dienst van de sociaal afgevaardigden, die contact heeft opgenomen met de verhuurder. De betrokkene heeft de interne klachtendienst bedankt.

De 46^e klacht had betrekking op de verkiezingsaffiches in de woonwijken. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst heeft de toepasselijke principes toegelicht.

De 47^e klacht betrof een inschrijving voor een sociale woning en de bevestiging van de kandidaturen in 2024. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst heeft de principes toegelicht die op basis van de situatie van de betrokkene van toepassing zijn.

De 48^e klacht had betrekking op een inschrijving voor een sociale woning en de wachttijd voor een woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst heeft de principes en procedures



Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale | Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij

rue Jourdanstraat 45-55 | 1060 Bruxelles - Brussel | T +32 2 533 19 11 | F +32 2 533 19 00 | TVA - BTW : BE 0227 581 301

www.slrb.brussels - www.bghm.brussels | slrb@slrb.brussels - bghm@bghm.brussels | Belfius BE02 0910 1116 5840



slrb-bghm.brussels
logement social - sociale huisvesting

toegelicht die op basis van de situatie van de betrokkene van toepassing zijn.

De 49^e klacht betrof een factuur die ten laste werd gelegd van de huurder in het kader van een sociale woning, zonder verdere details. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst verwees de persoon door naar de betreffende OVM en, indien nodig, naar de klachtenprocedure van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode. De betrokkene reageerde met de melding dat ze door de diensten van de Brusselse Ombudsvrouw was doorverwezen naar de interne klachtendienst. Wij bevestigden de betrokkene dat de te volgen weg voor een klacht tegen een OVM de klachtenprocedure uit artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode is. De interne klachtendienst lichtte de sociaal afgevaardigde in.

De 50^e klacht had betrekking op de staat van een sociale woning en een mutatie. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst verwees de persoon door naar de betreffende OVM en, indien nodig, naar de klachtenprocedure van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode.

De 51^e klacht had betref een vochtprobleem op de tuinmuur van een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst verwees de persoon door naar de betreffende OVM en, indien nodig, naar de klachtenprocedure van artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode. De interne klachtendienst lichtte de sociaal afgevaardigde in. De sociaal afgevaardigde lichtte de betrokkene in over de acties die de maatschappij had ondernomen en herinnerde eraan dat, als hij niet tevreden was, hij gebruik kon maken van de klachtenprocedure uit artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode.

De 52^e klacht betrof een specifieke situatie in het kader van een kandidatuur voor een sociale woning. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst lichtte de sociaal afgevaardigde in, die contact heeft opgenomen met de betrokkene. De klagster heeft de interne klachtendienst bedankt.

De 53^e klacht betrof een betwisting van de behandeling van een beroep door de BGHM overeenkomstig artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode, en meer bepaald de betwisting van de beslissing dat het beroep onontvankelijk was naar aanleiding van de melding, in de betekeningen van de beslissingen, dat het mogelijk was om contact op te nemen met de interne klachtendienst en de Brusselse ombudsvrouw. De interne klachtendienst stelde vast dat dit de inhoud van een beslissing van het Directiecomité van de BGHM betrof. Na analyse van het dossier bleek dat het dossier overeenkomstig de toepasselijke regels was behandeld en dat het niet aan de interne klachtendienst was om de genomen beslissing nietig te verklaren of te wijzigen. We hebben de klager verwezen naar de beroepsmogelijkheden die in de kennisgeving van de beslissing waren vermeld.



Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale | Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij

rue Jourdanstraat 45-55 | 1060 Bruxelles - Brussel | T +32 2 533 19 11 | F +32 2 533 19 00 | TVA - BTW : BE 0227 581 301

www.slrb.brussels - www.bghm.brussels | slrb@slrb.brussels - bghm@bghm.brussels | Belfius BE02 0910 1116 5840



slrb-bghm.brussels
logement social - sociale huisvesting

De 54^e klacht betrof het beheer van een huurdersdossier door een OVM. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst lichtte de sociaal afgevaardigde in, die contact heeft opgenomen met de betrokkene en hem de klachtenprocedure overeenkomstig artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode heeft uitgelegd.

De 55^e klacht betrof een betwisting van de behandeling van een beroep door de BGHM overeenkomstig artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode, en meer bepaald de betwisting van de beslissing dat het beroep onontvankelijk was naar aanleiding van de melding, in de betekeningen van de beslissingen, dat het mogelijk was om contact op te nemen met de interne klachtendienst en de Brusselse ombudsvrouw. De interne klachtendienst stelde vast dat dit de inhoud van een beslissing van het Directiecomité van de BGHM betrof. Na analyse van het dossier bleek dat het dossier overeenkomstig de toepasselijke regels was behandeld en dat het niet aan de interne klachtendienst was om de genomen beslissing nietig te verklaren of te wijzigen. We hebben de klager verwezen naar de beroepsmogelijkheden die in de kennisgeving van de beslissing waren vermeld.

De 56^e klacht betrof een sociale woningaanvraag. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst lichtte de sociaal afgevaardigde in, die contact heeft opgenomen met de betrokkene en de klachtenprocedure overeenkomstig artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode heeft uitgelegd. De betrokkene heeft gebruik gemaakt van de toegelichte procedure.

De 57^e klacht betrof de toelatingsvoorwaarden voor een sociale woning. De interne klachtendienst heeft de betrokkene doorverwezen naar de bevoegde dienst van de BGHM die een antwoord heeft gegeven.

De 58^e klacht had betrekking op een betwisting van de herziening van de sociale huurprijs van de betrokkene voor 2025. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst lichtte de sociaal afgevaardigde in, die opnieuw contact heeft opgenomen met de betrokkene. De betrokkene reageerde door te zeggen dat ze niet wist aan wie ze haar vraag moest stellen en we hebben haar geïnformeerd over de contactmogelijkheden van de BGHM.

De 59^e klacht had betrekking op burenoverlast in een sociaal woningcomplex. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De klager werd verteld dat de OVM's noch de BGHM krachtens de reglementering bevoegd zijn om te bemiddelen in geschillen tussen burens. De klager kreeg informatie over de instanties en instellingen die wel bevoegd zijn ter zake. De sociaal afgevaardigde werd ingelicht en nam contact op met de betrokkene.

De 60^e klacht had betrekking op een betwisting van de herziening van de sociale huurprijs van de betrokkene voor 2025. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst lichtte de sociaal afgevaardigde in. De sociaal afgevaardigde heeft aangegeven dat er een controle



Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale | Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij

rue Jourdanstraat 45-55 | 1060 Bruxelles - Brussel | T +32 2 533 19 11 | F +32 2 533 19 00 | TVA - BTW : BE 0227 581 301

www.slrb.brussels - www.bghm.brussels | slrb@slrb.brussels - bghm@bghm.brussels | Belfius BE02 0910 1116 5840



slrb-bghm.brussels
logement social - sociale huisvesting

gaande was, maar dat de berekening in principe correct leek. De betrokkene heeft de interne klachtendienst bedankt.

De 61^e klacht betrof een algemene vraag over de herziening van de sociale huurprijs van de betrokkene voor 2025. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst lichtte de toepasselijke principes en procedures toe. De interne klachtendienst lichtte de sociaal afgevaardigde in.

De 62^e klacht betrof een gebrek aan onderhoud in een sociaal woningcomplex. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst lichtte de sociaal afgevaardigde in. De sociaal afgevaardigde heeft de betrokkene informatie gegeven over de werken die aan de gang zijn en heeft hem doorverwezen naar de diensten van de OVM.

De 63^e klacht betrof een huurverlaging als gevolg van een gedeeltelijke genotsderving. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst heeft de sociaal afgevaardigde ingelicht.

De 64^e klacht betrof een technisch probleem in een sociale woning. We hebben gevraagd wie de verhuurder was om de betrokkene te kunnen doorverwijzen. De betrokkene liet ons weten dat het probleem was opgelost. We hebben hem daarop meegedeeld dat het dossier werd afgesloten. Naar aanleiding van dat antwoord reageerde de betrokkene met de boodschap dat er toch nog problemen waren. We hebben de betrokkene ingelicht over de onbevoegdheid van de interne klachtendienst. De interne klachtendienst heeft de klachtenprocedure uit artikel 76 van de Brusselse Huisvestingscode toegelicht. De interne klachtendienst heeft nog eens gevraagd wie de verhuurder was om de betrokkene beter te kunnen doorverwijzen. We hebben geen reactie meer gekregen.

Voor de interne klachtendienst, 6 februari 2025

Sarah WASTEELS (N)

Attaché

Interne klachtendienst / Directie Personeel en Organisatie / Menselijk kapitaal

En

Caroline OSSELAER (F)

Coördinatrice - Juriste

Interne klachtendienst / Juridische directie / Juridisch en bestuurlijk toezicht



Société du Logement de la Région de Bruxelles-Capitale | Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij

rue Jourdanstraat 45-55 | 1060 Bruxelles - Brussel | T +32 2 533 19 11 | F +32 2 533 19 00 | TVA - BTW : BE 0227 581 301

www.slrb.brussels - www.bghm.brussels | slrb@slrb.brussels - bghm@bghm.brussels | Belfius BE02 0910 1116 5840