

Klachtenbehandeling

procedure • goedgekeurd door de Raad van Bestuur op 12 maart 2026

INLEIDING

Deze procedure omvat de aanpak van klachten over De Noorderkempen, conform het Bestuursdecreet van 7 december 2018 en artikel 4.4 van de Vlaamse Codex Wonen. De Noorderkempen is eveneens onderworpen aan de bepalingen van het decreet van 7 juli 1998 houdende instelling van de Vlaamse Ombudsdienst.

De Noorderkempen hecht belang aan een **'klachtvriendelijke' benadering**, waar actief geluisterd wordt naar de uitingen van ontevredenheid in functie van het verbeteren van de werking. Deze aanpak past binnen verschillende elementen uit de visie van De Noorderkempen:

- **Warm:** De Noorderkempen onthaalt mensen op een warme manier en luistert actief tijdens het ganse proces van de behandeling van de klacht. Betrokkenheid, empathie en professionaliteit vormen de basis van de communicatie.
- **Oplossingsgericht:** het doel van de klachtenbehandeling is om een oplossing te vinden waar alle partijen zich comfortabel bij voelen. Waar het kan, biedt De Noorderkempen een oplossing aan of zoeken we samen met de betrokken partij(en) naar een snelle en accurate oplossing. Waar het moet, verwijzen we door naar gerichte partners of communiceren we duidelijk waarom iets niet kan. Daarbij wordt ook aandacht besteed aan het herstellen van vertrouwen waar nodig.
- **Nabij:** De Noorderkempen is een toegankelijke organisatie, die via verschillende kanalen bereikbaar is. Dit geldt ook voor het behandelen van klachten, waarbij we via verschillende kanalen de kans geven om een klacht kenbaar te maken.
- **Eerlijk:** De Noorderkempen is een transparante organisatie. We communiceren open, helder en eerlijk met alle betrokken partijen. Ook in de behandeling van klachten geven we aan wat wel en niet mogelijk is en besteden we extra aandacht aan het waarom achter een beslissing. Inzicht geven in een standpunt helpt vaak om elkaar beter te begrijpen.
- **Nooit alleen:** ook dit element komt aan bod tijdens de klachtenbehandeling. Een klacht wordt nooit door één persoon alleen afgehandeld, maar steeds in overleg met verschillende medewerkers. Op die manier benaderen we een klacht met een open, onbevooroordeelde blik en brengen we verschillende invalshoeken samen. Indien nodig worden ook externe partijen betrokken bij de behandeling van een klacht.

1 DEFINITIES

- **Klacht:** een manifeste uiting – mondeling, schriftelijk of elektronisch – waarbij een ontevreden indiener klaagt over een al dan niet verrichte of verzuimde handeling of prestatie door De Noorderkempen. Algemene uitingen van ongenoegen of bedenkingen over het beleid of de regelgeving zijn geen klachten, net als meldingen over

bijvoorbeeld een technisch defect of een leefbaarheidsprobleem. Deze meldingen worden volgens de betrokken procedure opgevolgd. Als het onderscheid tussen een melding en een klacht niet helemaal duidelijk is, dan wordt onderstaande klachtenbehandeling toegepast. Bij een klacht...

- ...moet het duidelijk zijn dat de persoon die de klacht indient ontevreden is en dat die dit uit.
- ...moet de ontevredenheid geuit worden door de ontevreden persoon zelf (niet in naam van). Dit kan op verschillende manieren: elektronisch, mondeling of schriftelijk.
- ...slaat de ontevredenheid op een bepaalde handeling van De Noorderkempen of op een bepaalde tekortkoming in de organisatie van De Noorderkempen die gevolgen heeft voor de indiener van een klacht.
- **Indiener:** de persoon die de klacht indient bij De Noorderkempen. Iedereen kan kosteloos een klacht indienen: een burger, een rechtspersoon, een groepering van natuurlijke personen of rechtspersonen, een overheidsinstantie... De indiener moet zich mondeling of schriftelijk tot De Noorderkempen richten, waarbij onder schriftelijk verstaan wordt: per brief, per mail of via het contactformulier op de website.
- **Klachtenbehandelaar:** medewerker van De Noorderkempen die het inhoudelijk onderzoek van een klacht voert. Deze medewerker is het centrale aanspreekpunt voor de klachtenbehandeling en registreert en coördineert de klachten. De klachtenbehandelaar bewaakt de behandeling van de klacht conform onderstaande procedure en is verantwoordelijk voor de jaarlijkse rapportage.

2 KLACHTENBEHANDELING

2.1 Stap 1 • uiting van de klacht

Een klacht kan op verschillende manieren geuit worden aan De Noorderkempen:

- Mondeling: tijdens een gesprek met of een huisbezoek van een medewerker, aan het loket...
- Per (aangetekende) brief
- Per mail
- Telefonisch
- Via het contactformulier op de website van De Noorderkempen
- Via de Vlaamse ombudsdienst die een klacht over De Noorderkempen doorstuurt

Als een klacht via een ander kanaal geuit wordt (bijvoorbeeld via sociale media, via WhatsApp...), vragen we aan de indiener om de klacht te herhalen via één van bovenstaande kanalen. Indien dit niet gebeurt, wordt de klacht niet als dusdanig behandeld.

2.2 Stap 2 • ontvangst van de klacht

Elke medewerker van De Noorderkempen kan een klacht ontvangen. Indien een bestuurder een klacht over De Noorderkempen ontvangt, wordt deze doorgegeven aan de klachtenbehandelaar van De Noorderkempen. Deze neemt dan contact op met de indiener van de klacht om deze officieel te ontvangen.

Onderstaande gegevens moeten steeds genoteerd worden door de medewerker die de klacht ontvangt:

- Datum waarop de klacht ontvangen wordt
- Naam van de indiener
- Adres van de indiener
- Mailadres van de indiener (indien van toepassing)
- Telefoonnummer van de indiener
- Omschrijving van de klacht
- Kanaal hoe de klacht binnengekomen is
- Naam van de medewerker die de klacht ontvangt

2.3 Stap 3 • bezorging van de klacht aan klachtenbehandelaar

De medewerker die de klacht ontving, stuurt deze zo snel mogelijk door naar de klachtenbehandelaar (uiterlijk 24u na ontvangst van de klacht, of op de eerstvolgende werkdag na vakantie/ weekend). De informatie uit stap 2 wordt daarbij besproken. Indien het mogelijk is om onmiddellijk een oplossing te bieden, wordt dit meteen aangeboden door de klachtenbehandelaar (bijvoorbeeld herstelling van een fout of uitvoering van een prestatie).

De klachtenbehandelaar van De Noorderkempen is Mieke Dereymaeker.

- Mailadres: mieke.dereymaeker@denoorderkempen.be
- Telefoonnummer: 014-63 95 91 of 0476-57 67 21

2.4 Stap 4 • registratie van de klacht

De klachtenbehandelaar registreert de informatie binnen de vier werkdagen na ontvangst in het klachtenregister van het jaar waarin de klacht binnenkomt. Dit register is toegankelijk voor alle medewerkers van De Noorderkempen, aangezien elke medewerker betrokken kan worden bij de behandeling van een klacht. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het invullen en het actueel houden van dit register.

2.5 Stap 5 • ontvankelijkheidsonderzoek

De klachtenbehandelaar onderzoekt of de klacht ontvankelijk is. Een klacht wordt enkel behandeld als ze ontvankelijk is. Als een klacht onontvankelijk is, wordt de indiener hierover schriftelijk geïnformeerd binnen tien kalenderdagen na ontvangst van de klacht (inclusief de reden van onontvankelijkheid).

- Een klacht is **ontvankelijk** als...
 - ...de identiteit van de indiener bekend is.
 - ...de klacht een duidelijke omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.
 - ...het geen eerste melding is van een feit of bepaalde tekortkoming (bijvoorbeeld een technische melding of een melding over leefbaarheid).
- Een klacht is **onontvankelijk** als...
 - ...de feiten onderdeel uitmaken van een gerechtelijke procedure of waar niet alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend.
 - ...de indiener anoniem blijft of wil blijven. De naam en het adres van de verzoeker moeten bekend zijn.
 - ...de indiener geen belang kan aantonen.
 - ...die geen omschrijving bevat van de feiten waartegen ze gericht is.
 - ...de klacht kennelijk onredelijk of kennelijk ongegrond is. Er zijn in dat geval geen gefundeerde argumenten aanwezig om de klacht in behandeling te nemen.
 - ...het gaat om een eerste melding of om een vraag tot informatie.
 - ...het gaat over feiten die dateren van langer dan één jaar voor het indienen van de klacht.
 - ...reeds eerder een klacht ingediend werd over dezelfde feiten en die klacht al behandeld werd volgens de klachtenprocedure.

2.6 Stap 6 • ontvangstbevestiging

- Als de klacht ontvankelijk is, bevestigt de klachtenbehandelaar binnen een termijn van tien kalenderdagen de ontvangst van de klacht. Dit gebeurt enkel als De Noorderkempen binnen deze termijn de klacht nog niet afgehandeld heeft (zie stap 3).
- In de ontvangstbevestiging vermeldt De Noorderkempen dat de klacht ontvankelijk is en de uiterste datum waartegen de indiener van de klacht een antwoord mag verwachten, met name uiterlijk 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. De klachtenbehandelaar verstuurt deze ontvangstbevestiging.
- Als we over een mailadres van de indiener beschikken, wordt de ontvangstbevestiging per mail verstuurd. Indien we geen mailadres hebben, versturen we de ontvangstbevestiging per post.

2.7 Stap 7 • behandeling van de klacht

Elke klacht wordt door minstens twee medewerkers van De Noorderkempen samen behandeld (de klachtenbehandelaar en een andere medewerker van het team). Indien de klacht specifiek over een individuele medewerker van De Noorderkempen gaat, behandelt deze medewerker de klacht niet mee. Die medewerker kan wel gevraagd worden om informatie.

Inhoudelijk onderzoek

De medewerkers die de klacht behandelen verzamelen alle nuttige informatie omtrent de handelingen vanuit De Noorderkempen om af te toetsen of er al dan niet een tekortkoming is in de dienstverlening naar de indiener toe.

- Iedereen die een klacht behandelt, is gebonden aan het beroepsgeheim en neemt een strikte neutraliteit in acht.
- De klachtenbehandelaar kan bij betrokken medewerkers/ teams uitleg vragen over de feiten die onderdeel uitmaken van de klacht.
- De klachtenbehandelaar neemt contact op met de indiener van de klacht voor verdere uitleg en/of vragen.

Bemiddeling • optioneel

De medewerkers die de klacht behandelen beoordelen aan de hand van de aard van de klacht of het aangewezen is om bemiddeling te organiseren tussen de indiener en de personen die betrokken zijn bij de feiten waarop de klacht betrekking heeft. De klachtenbehandelaar treedt in dat geval als bemiddelaar op.

Binnen een termijn van vijf kalenderdagen na voorstel van bemiddeling verwachten we een antwoord van de indiener of die al dan niet gebruik maakt van deze aangeboden bemiddelingsmogelijkheid.

Beoordeling van de klacht

Na het inhoudelijk onderzoek en de eventuele bemiddeling wordt de klacht definitief gekwalificeerd in één van onderstaande categorieën:

- **Gegronde klacht:** een klacht waarvan – na inhoudelijk onderzoek – gebleken is dat de regelgeving niet gevolgd werd of in ander opzicht bepaalde beginselen van behoorlijk bestuur niet werden nageleefd.
- **Deels gegronde klacht:** een klacht waaruit bepaalde elementen gegrond zijn en andere niet.
- **Ongegronde klacht:** een klacht over feiten waar correct en zorgvuldig gehandeld werd, al wordt dat door de indiener betwist.

Oplossing van de (deels) gegronde klacht

Indien uit het inhoudelijk onderzoek en de eventuele bemiddeling blijkt dat de klacht gegrond of deels gegrond is, betekent dit dat we vaststellen dat ofwel...

- ...een fout werd gemaakt door De Noorderkempen.
- ...een wettelijke of interne procedure niet correct werd gevolgd door De Noorderkempen.
- ...onvoldoende zorgvuldig werd gehandeld door De Noorderkempen.
- ...de dienstverlening van De Noorderkempen niet beantwoordde aan de redelijke verwachtingen van de indiener.

De Noorderkempen engageert zich in zulke gevallen om...

- ...in overleg met de indiener een **passende oplossing** te vinden.

- ...waar mogelijk **herstelmaatregelen** te nemen (bijvoorbeeld in de vorm van een rechtzetting van een beslissing, een versnelling van een behandeling, de uitvoering van een herstelling, correctie van foutieve informatie...).
- ...indien nodig **structurele verbeteracties** te voorzien om herhaling te vermijden.

De gemotiveerde beslissing wordt schriftelijk aan de indiener meegedeeld en dit binnen 45 kalenderdagen na ontvangst van de klacht. In dit antwoord worden steeds onderstaande punten aangehaald:

- De vaststellingen die gedaan werden
- De maatregelen die genomen werden
- Indien van toepassing: de termijn waarin verdere acties zullen plaatsvinden
- De mogelijkheid om zich te wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst als de indiener niet tevreden is over de manier waarop de klacht behandeld werd

Uitzonderlijk kan deze termijn verlengd worden met maximaal 45 kalenderdagen. Dan heeft de klachtenbehandelaar 90 kalenderdagen om de klacht te behandelen. De Noorderkempemag eenzijdig beslissen om de termijn te verlengen, maar alleen als dit gemotiveerd is en wanneer dit tijdig schriftelijk wordt gemeld aan de indiener. Dit laatste betekent in ieder geval voor het verstrijken van de termijn van 45 kalenderdagen. Mogelijke motiveringen zijn de complexiteit van het dossier, extra tijd nodig voor het slagen van een bemiddeling, gevallen van overmacht, duur van bepaalde werken/ herstellingen... Er kan maar één keer verlengd worden.

Volgende kwalificaties worden gebruikt om aan te duiden in welke mate aan de klacht tegemoet is gekomen:

- **Opgelost:** de klacht is volledig behandeld en de vastgestelde tekortkoming werd rechtgezet. Deze kwalificatie wordt enkel gebruikt wanneer geen verdere opvolging binnen de klachtenprocedure vereist is.
 - Alle noodzakelijke acties zijn uitgevoerd.
 - Er zijn geen openstaande engagementen meer.
 - De indiener werd geïnformeerd over het resultaat en is hiermee akkoord.
 - De klacht kan administratief afgesloten worden.
- **Deels opgelost:** de klacht werd inhoudelijk behandeld en er werd een oplossing of herstelmaatregel afgesproken, maar...
 - ...bepaalde acties lopen nog (bijvoorbeeld een technische herstelling met een langere uitvoeringstermijn).
 - ...bijkomende administratieve stappen volgen buiten de klachtenprocedure.

Het is hierbij belangrijk dat de inhoudelijke beoordeling van de klacht afgerond is en dat het duidelijk is welke vervolgstappen nog plaatsvinden. De indiener gaat er in dit geval mee akkoord dat de klachtenprocedure afgesloten wordt en dat de verdere opvolging gebeurt via de reguliere dienstverlening van De Noorderkempemag.

- **Onopgelost:** de klacht is gegrond of deels gegrond, maar kan objectief niet (volledig) hersteld worden omwille van...
 - ...wettelijke beperkingen.

- ...beleidsbeslissingen waar niet van kan afgeweken worden.
- ...feitelijke onmogelijkheid tot herstel.
- ...situaties waarin het gevraagde niet verenigbaar is met regelgeving of gelijke behandeling.

Deze kwalificatie betekent niet dat de klacht ongegrond is, maar dat (geheel of gedeeltelijk) herstel niet mogelijk is. De beslissing om een klacht als onopgelost te kwalificeren wordt steeds bekrachtigd door de Raad van Bestuur van De Noorderkempen.

De klachtenbehandelaar koppelt een kwalificatie aan de klacht en slaat alle communicatie op in het dossier van de indiener. Het klachtenregister wordt aangevuld en hierna is de klacht afgehandeld.

3 JAARLIJKSE RAPPORTERING

Er wordt op verschillende manieren gerapporteerd over de (behandeling van) klachten die De Noorderkempen ontvangt:

- **Jaarlijkse rapportering aan de Vlaamse Ombudsdienst:** de klachtenbehandelaar brengt jaarlijks voor 10 februari schriftelijk verslag uit aan de Vlaamse Ombudsdienst over de behandeling van klachten door De Noorderkempen in het vorige jaar. Deze rapportage wordt jaarlijks in januari eerst goedgekeurd door de Raad van Bestuur van De Noorderkempen. De Vlaamse Ombudsdienst rapporteert hierover in het jaarverslag.
- **Jaarverslag De Noorderkempen:** de klachtenrapportage – zoals bezorgd aan de Vlaamse Ombudsdienst – wordt opgenomen in het jaarverslag van De Noorderkempen.

Deze procedure werd goedgekeurd

op de **Raad van Bestuur** van **12 maart 2026**.
