



## KLACHTENPROCEDURE

[klachten@shmdenderstreek.be](mailto:klachten@shmdenderstreek.be)

### Heb je een klacht?

Heb je een klacht over SHM Denderstreek, omdat je vindt dat we iets niet goed hebben opgevolgd, gedaan, omdat een probleem blijft aanslepen? Dan kan je een klacht indienen.

**Opgelet: als er een probleem is, je ergens niet mee akkoord gaat, moet je niet direct een klacht indienen. Een klacht dien je in als een probleem maar niet opgelost geraakt.**

***We helpen je uiteraard graag eerst op een andere manier:***

- Is er een **technisch probleem** in je woning? Contacteer dan de bevoegde dienst:
    - o Cofely contacteer je wanneer je een probleem hebt met:
      - de verwarming
      - de warmwaterboiler
      - de sanitaire toestellen
      - regenwaterpomp
      - ventilatiesysteem
- 053 77 26 51 – [socialewoningen.gent.cofely.be@engie.com](mailto:socialewoningen.gent.cofely.be@engie.com)
- o Andere technische problemen: [technischedienst@shmdenderstreek.be](mailto:technischedienst@shmdenderstreek.be)
  - Wil je een **probleem** melden over de **huurprijsafrekening**? [huur@shmdenderstreek.be](mailto:huur@shmdenderstreek.be)
  - Wil je **overlast** in de buurt melden? Dan meld je dit aan onze huurbegeleiding via [huur@shmdenderstreek.be](mailto:huur@shmdenderstreek.be)
  - Problemen met je **inschrijvingsdossier**?
    - o Voor kandidaat-huurders: [inschrijvingen@shmdenderstreek.be](mailto:inschrijvingen@shmdenderstreek.be)
    - o Voor kandidaat-kopers: [koop@shmdenderstreek.be](mailto:koop@shmdenderstreek.be)

→ Contacteer dus bij problemen eerst de betrokken diensten van SHM Denderstreek.

Heb je dit gedaan en ga je toch niet akkoord met onze werking of beslissingen, met hoe we jouw vraag, melding of betwisting hebben behandeld of welke informatie we je hebben geven? Of blijft de oplossing te lang uit? Dan kan je een klacht indienen bij onze klachtenbehandelaar:

[klachten@shmdenderstreek.be](mailto:klachten@shmdenderstreek.be)

### Hoe wordt jouw klacht behandeld?

Onze klachtenbehandelaar neemt elke klacht ernstig en zal de nodige informatie voor het klachtendossier verzamelen bij alle betrokkenen, intern en extern. Op basis van alle informatie wordt dan een oplossing of voorstel uitgewerkt en gecommuniceerd. Wie een klacht indient, zal een ontvangstbevestiging krijgen. De termijn die we hanteren voor het behandelen van een klacht is maximaal 45 kalenderdagen. Na deze termijn mag u in principe een voorstel verwachten. Hiervan kan worden afgeweken wanneer het een complex dossier betreft met externe betrokkenen

(aannemer, verzekeraar,...) Maar in dat geval zullen we u op de hoogte houden van de termijn waarbinnen een antwoord mogelijk is.

Elke klacht die SHM Denderstreek ontvangt, wordt geregistreerd in het klachtenregister van SHM Denderstreek. Dit register maken we jaarlijks over aan de Vlaamse Ombudsdienst.

### **Agentschap Inspectie RWO – Afdeling Toezicht**

Voel je je benadeeld door een beslissing die SHM Denderstreek nam over je huurders- of kopersdossier? Dan kan je dit melden aan de [Afdeling Toezicht](#) van het Agentschap Inspectie RWO van de Vlaamse Overheid. Zij zullen je melding dan beoordelen.

### **Vlaamse Ombudsdienst**

Ga je niet akkoord met de manier waarop we jouw klacht hebben afgehandeld. Of ben je het niet eens met het oordeel van de klachtenbehandelaar van SHM Denderstreek? Dan kan je een klacht neerleggen bij de [Vlaamse Ombudsdienst](#).

SHM Denderstreek - Heilig Hartlaan 54 – 9300 Aalst - 053 77 15 18  
*Erkend als Sociale Huisvestingsmaatschappij*  
*Erkend door: Vlaamse Huisvestingsmaatschappij (VHM)*  
*Nummer: 420 - Duur: onbepaald*