

KLACHTENBEHANDELIN GSPROCEDURE ENERGIEHUIS SOLVA

Versie 1.0

Ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad van Bestuur van SOLVA d.d. 01/09/2026.

1. DOELSTELLING

Energiehuis SOLVA streeft naar een toegankelijke, klantgerichte en kwaliteitsvolle dienstverlening. Deze klachtenprocedure geeft burgers, ondernemingen, verenigingen en andere belanghebbenden de mogelijkheid om een klacht in te dienen over de dienstverlening van Energiehuis SOLVA.

De procedure heeft als doel:

- klachten op een uniforme, transparante en objectieve wijze te behandelen;
- bij te dragen aan kwaliteitsverbetering van de dienstverlening;
- te voldoen aan de bepalingen van het Bestuursdecreet van 7 december 2018 en de richtlijnen van de Vlaamse Ombudsdienst;
- te voldoen aan de rapporteringsverplichtingen van VEKA voor de Vlaamse Energiehuizen.

2. TOEPASSINGSGEBIED

Deze procedure is uitsluitend van toepassing op de dienstverlening van Energiehuis SOLVA.

Een klacht is elke uiting van ongenoegen of ontevredenheid over een situatie, handeling, beslissing, communicatie of medewerker tijdens of na de genoten dienstverlening van Energiehuis SOLVA.

Deze procedure geldt zowel voor schriftelijke als mondelinge klachten.

3. KLACHTENBEHANDELAAR

De klachtenbehandelaar van Energiehuis SOLVA is:

- Ina De Jaeger

- Coördinator Energiehuis SOLVA
- ina.de.jaeger@so-lva.be
- 0487 48 58 42

De klachtenbehandelaar behandelt klachten onafhankelijk, objectief en vertrouwelijk.

Indien een klacht betrekking heeft op de klachtenbehandelaar zelf, wordt de behandeling overgenomen door de algemeen directeur van SOLVA of diens afgevaardigde.

4. INDIENEN VAN EEN KLACHT

Klachten kunnen worden ingediend:

- via het contactformulier op de website van Energiehuis SOLVA;
- via mail gericht aan energiehuis@so-lva.be of gericht aan meldpunt@so-lva.be;
- mondeling tijdens een afspraak;
- telefonisch via een medewerker van het Energiehuis.

Iedere medewerker die een klacht ontvangt, bezorgt deze onverwijld aan de klachtenbehandelaar.

5. ONTVANKELIJKHEID

Een klacht is ontvankelijk wanneer:

- de identiteit van de klager gekend is;
- contactgegevens beschikbaar zijn;
- de feiten voldoende duidelijk omschreven zijn;
- de klager een belang kan aantonen.

Een klacht is niet ontvankelijk wanneer:

- zij anoniem is;
- dezelfde klacht reeds werd behandeld;
- de feiten ouder zijn dan één jaar;
- niet alle administratieve beroepsmogelijkheden zijn uitgeput;
- de zaak voor de rechtbank aanhangig is;
- de klacht kennelijk ongegrond is;
- de klacht kennelijk onredelijk is.

6. BEHANDELINGSPROCEDURE

- Stap 1 – Ontvangst
 - o De klachtenbehandelaar registreert de klacht in het klachtenregister.
- Stap 2 – Ontvangstbevestiging

- Indien de klacht niet binnen tien kalenderdagen kan worden afgehandeld, ontvangt de klager binnen deze termijn een schriftelijke ontvangstbevestiging.
- Stap 3 – Onderzoek
 - De klachtenbehandelaar verzamelt alle relevante informatie, hoort betrokken medewerkers en kan bijkomende toelichting vragen aan de klager.
- Stap 4 – Bemiddeling
 - Indien wenselijk kan een bemiddeling georganiseerd worden tussen de betrokken partijen.
- Stap 5 – Oordeel
 - De klachtenbehandelaar formuleert een gemotiveerd oordeel.
- Stap 6 – Afsluiting
 - De klacht wordt afgehandeld binnen 45 kalenderdagen na ontvangst. In uitzonderlijke gevallen kan deze termijn worden verlengd tot maximaal 90 kalenderdagen mits schriftelijke kennisgeving.
 - De klachtenbehandelaar brenkt de klager schriftelijk op de hoogte van de bevindingen (bij voorkeur via mail) in het onderzoek naar de klacht, haar oordeel daarover en de eventuele conclusies of initiatieven die ze daaraan verbindt. Als de bemiddeling resulteert in een gezamenlijke conclusie die tot gevolg heeft dat aan de klacht is tegemoetgekomen, is die kennisgeving niet nodig (art. II. 84).

7. RESULTAAT VAN DE KLACHTENBEHANDELING

Een klacht kan worden beoordeeld als:

- gegrond;
- gedeeltelijk gegrond;
- ongegrond;
- onontvankelijk.

Als de klachtenbehandelaar van oordeel is dat de verzoeker een genomen beslissing terecht aanvecht, kan hij/zij niet in de plaats treden van de ambtenaar die de aangeklaagde beslissing heeft genomen. Hij/zij kan de beslissing dus niet zelf wijzigen. De afhandeling van een klacht en de eventuele herziening van een beslissing zijn immers twee afzonderlijke handelingen. De klachtenbehandelaar kan er wel voor pleiten dat de gemachtigde ambtenaar de aangeklaagde beslissing wijzigt. Voor de klachtenbehandelaar de verzoeker een antwoord bezorgt, kan hij best overleg plegen met de dossierbehandelaar of de gemachtigde ambtenaar. Als blijkt dat de klachtenbehandelaar geen rechtzetting kan verkrijgen, verwijst hij de verzoeker door naar de Vlaamse Ombudsdienst.

8. VLAAMSE OMBUDSDIENST

Indien de klager niet tevreden is met de afhandeling van de klacht, kan hij zich wenden tot de Vlaamse Ombudsdienst, met als contactgegevens:

- Leuvenseweg 86
- 1000 Brussel
- www.vlaamseombudsdienst.be
- Mail: klachten@vlaamseombudsdienst.be
- Telefoon: 1700

Deze verwijzing wordt opgenomen in elke definitieve communicatie.

9. KLACHTENREGISTER

Energiehuis SOLVA houdt een klachtenregister bij met minstens:

- ontvangstdatum;
- contactgegevens van de klager;
- omschrijving van de klacht;
- datum ontvangstbevestiging;
- datum antwoord;
- ontvankelijkheid;
- resultaat van de behandeling;
- eventuele bemiddeling;
- verbetermaatregelen.

Alle schriftelijke klachten worden geregistreerd, ongeacht hun ontvankelijkheid of gegrondheid.

10. RAPPORTERING

De geregistreerde klachten worden jaarlijks geanonimiseerd gerapporteerd overeenkomstig de richtlijnen van VEKA en de Vlaamse Ombudsdienst.

11. KWALITEITSVERBETERING

Klachten vormen een belangrijk instrument voor continue verbetering van de dienstverlening. De klachtenbehandelaar evalueert jaarlijks de ontvangen klachten en formuleert indien nodig voorstellen voor bijsturing van processen, communicatie en dienstverlening.

Er is bij het Energiehuis ook ruimte voor positieve feedback, nl. via de tevredenheidspeiling die na elk afgewerkt dossier wordt verzonden.

12. GOEDKEURING EN EVALUATIE

Deze procedure wordt goedgekeurd door de Raad van Bestuur van SOLVA.

De procedure wordt minstens om de drie jaar geëvalueerd of vroeger indien gewijzigde regelgeving dit vereist.