

Heb je een klacht



Heb je een klacht

Eerste contactpunt: de GMH

Heb je een klacht over onze dienstverlening of over een bepaalde dienst? Bezorg ons jouw klacht. We zoeken samen een oplossing. We sturen je binnen de tien dagen een ontvangstbevestiging. Je krijgt je antwoord maximaal 45 dagen nadat je van ons een ontvangstbevestiging ontving. Je kan een brief of e-mail sturen met als titel 'klacht' of gebruik hiervoor het [klachtenformulier](#).

Let wel dat een melding van feiten, informatievragen en suggesties niet als een klacht wordt beschouwd in de zin van deze procedure. Als je bijvoorbeeld een technisch mankement ondervindt in je woning, dan meld je het defect.

Als de herstelling van het mankement na herhaalde meldingen uitblijft en de herstelling valt ten laste van de GMH, dan kun je wel een klacht neerleggen.

De ombudsdienst

Soms kunnen (kandidaat-)huurders en sociale verhuurders het niet eens worden over bepaalde problemen. Om daaraan te verhelpen voorziet de Vlaamse overheid een laagdrempelige procedure. Meer informatie vind je [hier](#) op de website van Wonen Vlaanderen.

Het vredegerecht

Je kan ook onmiddellijk naar de vrederechter stappen. Er zijn twee mogelijkheden: de verzoeningspoging of de gerechtelijke procedure. Een poging tot verzoening is gratis en je hebt niet meteen een advocaat nodig. Hoe je dit aanpakt lees je in de toelichting bij het huurcontract.

Verhaalrecht

In een aantal gevallen kan de (kandidaat-)huurder bij de 'toezichthouder van de Vlaamse overheid' een bijzondere klachtprocedure starten tegen een beslissing van de verhuurder. Dit is het zogenaamde 'verhaalrecht'. Tegen welke beslissingen en hoe je een verhaalprocedure kan opstarten, lees je [hier](#). In de



D. van Beverenlaan 11
9120 Beveren
03 750 95 30
info@gmhbeveren.be

beslissingen van de GMH staat duidelijk vermeld wanneer het verhaalrecht van toepassing is.

Burenklachten?

Je burens kiezen je niet zelf. Ze komen gewoon naast je, boven je of onder je wonen. Of ze woonden er al toen jij de sleutel kreeg. Als burens woon je vaak dicht op elkaar en heb je dagelijks met elkaar te maken. Dat kan leiden tot irritaties tussen jou en je burens. Want jullie houden waarschijnlijk van andere muziek, gaan op andere tijdstippen slapen en werken, hebben misschien kinderen die vroeg naar bed gaan, enzovoort.

Heb je problemen met je burens? Hoe je hier best mee omgaat, vind je terug op deze website bij [Ik huur - Goed wonen](#)