KLACHTENPROCEDURE ENERGIEHUIS KEMPEN / DIENST WONEN - IOK

Bij Energiehuis Kempen en de Dienst Wonen van IOK streven we elke dag naar een kwalitatieve, toegankelijke en correcte dienstverlening. Toch kan het gebeuren dat iets niet loopt zoals verwacht. In dat geval horen we dat graag, zodat we kunnen bijsturen waar nodig. Hieronder vind je onze klachtenprocedure.

Hoe dien je een klacht in?

Iedereen die gebruik maakt van de diensten van Energiehuis Kempen of Dienst Wonen van IOK kan een klacht indienen. Dit kan op volgende manieren:

- **Online formulier**: vul het klachtenformulier in via onze website https://www.duurzaamwonen.be/klachtenbehandeling
- Per **e-mail**: stuur je klacht naar energiehuiskempen@iok.be, het onderwerp van de e-mail begint met “Klacht Energiehuis Kempen / Dienst Wonen IOK”
- Per **post**: stuur je klacht naar Energiehuis Kempen / Dienst Wonen IOK, Antwerpseweg 1, 2440 Geel

Vermeld in je klacht minstens de volgende gegevens:

- Je naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres
- Onderwerp/voorwerp van de klacht (welke dienstverlening of welke situatie betreft het)
- Een duidelijke beschrijving van de feiten die aanleiding geven tot de klacht
- Indien van toepassing: een concrete vraag om herstel, compensatie, verbetering of andere actie

Ontvangst en ontvankelijkheid

Binnen maximaal 10 dagen ontvang je een bevestiging van ontvangst per e-mail. In die bevestiging laten we weten of je klacht ontvankelijk is of niet — en indien onontvankelijk, waarom.

Klachten zijn niet ontvankelijk wanneer:

- het om een eerste vraag of spontane melding gaat (die moet je rechtstreeks bij de betrokken dienst melden);
- de feiten dateerden van meer dan 6 maanden geleden;
- de klacht anoniem is;
- het gaat om algemene ontevredenheid zonder concreet feit of dossier;
- het om een gerechtelijke of verzekeringsprocedure gaat;
- duidelijk is dat Energiehuis Kempen / Dienst Wonen van IOK niet betrokken is of niet in fout is.

Behandeling van de klacht

Zodra de klacht is geregistreerd, zal een verantwoordelijke medewerker van Energiehuis Kempen / Dienst Wonen IOK de klacht onderzoeken. Dit kan inhouden:

- Het inwinnen van aanvullende informatie bij de klager.
- Het onderzoeken van de situatie of het probleem.
- Het raadplegen van andere betrokkenen (indien van toepassing).

We streven ernaar om klachten binnen de 20 werkdagen te behandelen. In gevallen waar dit niet mogelijk is, wordt de klager tijdig op de hoogte gesteld van de voortgang en een nieuwe verwachte termijn.

Oplossing en terugkoppeling

Na onderzoek van de klacht zal een passende oplossing worden voorgesteld. Dit kan bijvoorbeeld zijn:

- Het corrigeren van een fout.
- Het aanpassen van een dienst of procedure.

Elektronisch ondertekend document, blz. 1 van 2. Verifieerbaar via code.esignflow.be met code 6939-9088-9840-8365 en wachtwoord qenunin

De oplossing wordt schriftelijk of telefonisch teruggekoppeld naar de klager, afhankelijk van de voorkeur van de klager.

Escalatie van de klacht

Als de klager niet tevreden is met de geboden oplossing, kan de klacht worden geëscaleerd naar een hogere instantie binnen IOK.

De escalatieprocedure is als volgt:

- De klager kan binnen 5 werkdagen na de terugkoppeling aangeven waarom hij of zij niet tevreden is met de oplossing.
- De klacht wordt dan opnieuw beoordeeld door de hogere instantie, en een oplossing wordt binnen 15 werkdagen aangeboden.

Afsluiting van de klacht

Wanneer de klacht naar tevredenheid van de klager is opgelost, wordt ze afgesloten. De klager ontvangt een schriftelijke bevestiging van de afsluiting. In dit bericht wordt ook gevraagd naar feedback over de klachtbehandeling om onze dienstverlening verder te verbeteren.

Beveiliging van persoonsgegevens

Alle klachten worden vertrouwelijk behandeld en de persoonsgegevens worden volgens de geldende privacywetgeving beschermd. De gegevens worden uitsluitend gebruikt voor de behandeling van de klacht en worden na afloop van de procedure op een veilige manier opgeslagen of verwijderd.

Klachtenregister

Alle klachten worden geregistreerd en geanalyseerd om de kwaliteit van de dienstverlening van Energiehuis Kempen / Dienst Wonen van IOK te verbeteren.

Deze klachtenprocedure kan door de organisatie worden aangepast indien er veranderingen zijn in wetgeving of interne processen. De procedure kan ook afhankelijk van de specifieke context van Energiehuis Kempen / Dienst Wonen van IOK worden verfijnd.

Goedgekeurd door de Raad van Bestuur van IOK dd 03/07/2026

Elektronisch ondertekend op
3/07/2026 door Eduardus Carolus
Kennes

Elektronisch ondertekend document, blz. 2 van 2. Verifieerbaar via code.esignflow.be met code 6939-9088-9840-8365 en wachtwoord qenunin