

## Klachtenreglement

### Algemene bepalingen

#### Art. 1: Toepassingsgebied

Dit reglement beschrijft de werkwijze van Pidpa om meldingen en klachten te registreren, te beoordelen, te behandelen en te rapporteren.

#### Art. 2: Definities

De definities liggen in lijn met het Vlaamse klachtendecreet.

##### Art. 2.1 Klant

Is een benadeelde partij die Pidpa contacteert: dit kan een natuurlijke persoon of een rechtspersoon zijn.

##### Art. 2.2 Melding

Is een eerste contactname van een klant met Pidpa waarbij de klant een probleem meldt of ontevreden is over een (al dan niet) geleverde prestatie of dienst van Pidpa. De behandelende dienst zal alles in het werk stellen om deze ontevredenheid zo vlug mogelijk weg te nemen op basis van deze melding.

##### Art. 2.3 Klacht

Is het probleem na de eerste contactname niet (voldoende) opgelost en contacteert de klant Pidpa hierover opnieuw binnen een periode van één jaar, dan wordt deze tweede contactname als klacht beschouwd.

Elke manifeste uiting (expliciete wens) van een klant om een 'klacht' te formuleren wordt eveneens als een klacht beschouwd.

Elke klant krijgt een schriftelijk antwoord (tenzij de klant duidelijk aangegeven heeft dat er geen schriftelijk antwoord nodig is).

##### Art. 2.4 Ontvankelijkheid

Een klacht is 'niet-ontvankelijk' als:

- de klacht anoniem wordt geuit
- de klacht niet over Pidpa gaat (bv. een andere drinkwatermaatschappij aanbelangt)
- het een principekwestie omtrent wetgeving, AWVR of BWVR betreft (bv. het versturen van aanmaningen). Deze zaken zijn op een hoger wetgevend of bestuursrechtelijk niveau vastgelegd, Pidpa heeft niet de toestemming om hiervan af te wijken
- hetzelfde probleem reeds in een andere procedure is opgenomen (bv. gunsttarief) of waarover een gerechtelijke procedure lopende is
- ze betrekking heeft op feiten die langer dan één jaar voor de indiening van de klacht hebben plaatsgevonden
- de klager geen persoonlijk belang heeft bij de klacht (bv. wel in naam van moeder, niet in naam van het 'algemeen belang')
- er over dezelfde klacht al eerder een klachtenprocedure werd doorlopen en afgesloten

Een klacht is 'ontvankelijk' als:

- de voorwaarden voor een niet-ontvankelijke klacht niet van toepassing zijn op de klacht
- de identiteit en het adres van de klager bekend is
- de klacht een omschrijving van de feiten bevat

### **Art. 2.5 Gegrondheid**

Een klacht is 'gegrond' indien aan minstens één van de volgende voorwaarden voldaan is:

- de klant effectief kan aantonen dat iets fout is gelopen
- na onderzoek effectief een fout wordt vastgesteld

## **Rollen en verantwoordelijkheden**

### **Art. 3: Klachtenontvanger**

Elke medewerker binnen Pidpa die een klacht van een klant ontvangt is een klachtenontvanger. De verantwoordelijkheden van de klachtenontvanger zijn:

- een onderscheid maken tussen een melding en klacht
- de melding of klacht (laten) registreren
- actie nemen om de melding of klacht op te lossen

### **Art. 4: Klachtenbehandelaars**

Pidpa heeft verschillende klachtenbehandelaars. Dit zijn specifiek aangeduide medewerkers binnen de verschillende directies verantwoordelijk voor drinkwater en riolering. Zij behandelen alle klachten die betrekking hebben op deze directies. De verantwoordelijkheden van een klachtenbehandelaar zijn o.a.:

- het verzorgen van de definitieve registratie van de klacht in het klantensysteem van Pidpa
- het bewaken van de correcte registratie van een case (melding / klacht) en het correcte gebruik van definities
- het analyseren van de klacht
- het nagaan of er nog actie moet ondernomen worden t.o.v. de klant
- het bevragen van indien nodig andere medewerkers
- het behouden van een overzicht van de lopende klachten
- het bewaken van de termijnen van de lopende klachten
- het verzenden van een antwoord aan de klant

### **Art. 5: Centrale klachtenbeheerder**

Pidpa heeft één centrale klachtenbeheerder die de klachtenbehandeling coördineert, opvolgt, verbeteracties bewaakt en hierover rapporteert. De verantwoordelijkheden van de centrale klachtenbeheerder zijn o.a.:

- het behouden van een overzicht van de lopende klachten
- het bewaken van de termijnen van de lopende klachten
- het analyseren van klachten d.m.v. steekproeven op het vlak van gevolgde procedure, termijnen en geboden oplossing
- het zorgen voor consistentie tussen de verschillende klachtenbehandelaars
- het rapporteren intern en extern (o.a. aan de VMM – zoals opgelegd door het AWVR) over de klachtenbehandeling

## **Klachtenprocedure**

### **Art. 6: Kanalen**

Klachten kunnen door de klant als volgt ingediend worden:

- mondeling: per telefoon of door een persoonlijk contact met één van onze medewerkers
- schriftelijk: per brief of per fax
- elektronisch: per e-mail of door het invullen van een webservice-formulier op de Pidpa website

#### Art. 7: Registratie

Elke 'klacht' wordt door de klachtenontvanger geregistreerd en opgevolgd in het klantensysteem van Pidpa. Door de klachtenbehandelaar wordt een onderscheid gemaakt tussen een ontvankelijke en niet-ontvankelijke klacht.

#### Art. 8: Behandeling

##### **Drinkwaterkwaliteit - afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk**

Conform het AWVR (art. 23 §2) start de bevoegde klachtenbehandelaar een onderzoek over een klacht omtrent de kwaliteit van het geleverde water bestemd voor menselijke consumptie of omtrent de goede afvoer naar het openbaar saneringsnetwerk en dit binnen de 10 werkdagen na ontvangst van de klacht.

De klachtenbehandelaar geeft binnen de 15 werkdagen na ontvangst van de klacht een bevestiging van ontvangst met vermelding van het gevolg dat Pidpa gaf of binnen de vermelde termijn zal geven. Desgevallend worden de herstelmaatregelen die de klant kan nemen gecommuniceerd.

##### **Andere**

Met betrekking tot alle andere klachten bevestigt de klachtenbehandelaar de ontvangst van de klacht binnen de 10 werkdagen. Er wordt tegelijkertijd informatie verstrekt over de verdere procedure. Indien de klacht verder onderzocht moet worden, dan wordt de termijn binnen de welke de indiener van de klacht het definitieve antwoord zal krijgen, medegedeeld.

##### **Art. 8.1 Niet-ontvankelijke klacht**

De klant wordt op de hoogte gebracht dat de klacht niet-ontvankelijk is behalve als ze anoniem werd geuit of niet over Pidpa ging. Het niet verder onderzoeken / behandelen van een klacht wordt naar de klant gemotiveerd.

De klant wordt eveneens op de hoogte gesteld dat de mogelijkheid bestaat om in 2de lijn contact op te nemen met de toezichthouders.

##### **Art. 8.2 Ontvankelijke klacht**

De klachtenbehandelaar voert in alle onafhankelijkheid zijn onderzoek uit. Er wordt een oordeel geveld of de klacht gegrond of ongegrond is.

De klachtenbehandelaar stelt de klant in kennis van de bevindingen van het onderzoek naar de klacht en motiveert zijn bevindingen. Indien de klacht verder onderzocht moet worden, wordt de termijn binnen dewelke de indiener van de klacht het definitieve antwoord zal krijgen, medegedeeld.

Indien de klacht gegrond is zal Pidpa de nodige corrigerende maatregelen nemen om tegemoet te komen aan de klacht.

De klant wordt eveneens op de hoogte gesteld dat de mogelijkheid bestaat om in 2de lijn contact op te nemen met de toezichthouders.

Versie 005 van 02/11/2016.

Deze versie van het klachtenreglement vervangt alle eerdere versies.