

Watzoekje?

Geef hier je zoekterm in

Geef hier je zoekterm in

Klachtenbehandeling

Online aanvragen

De gemeente Kortenberg streeft steeds naar de best mogelijke dienstverlening, klantvriendelijkheid, een vlotte afhandeling van aanvragen en dossiers. Toch kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is en een klacht heeft.

Elke gebruiker van een dienstverlening die een klacht uit, heeft het recht op een grondige behandeling ervan.

Wat is een klacht?

Een klacht is een manifeste uiting van een ontevreden burger over iets wat de lokale overheid al dan niet gedaan heeft.

Wie kan klachten behandelen?

- De klachtenbehandelaar. Dit is het diensthoofd van de dienst waarop de klacht betrekking heeft.
 - Gaat de klacht ook over het beleid of beleidspunten? Dan wordt er overlegd met het college van burgemeester en schepenen.
- De klachtencoördinator. Deze ambtenaar staat aan de zijlijn van de organisatie.
 - Hij behandelt klachten die volgens de indiener van de klacht een onvoldoende behandeling kregen door de betrokken dienst.
 - Hij overlegt met het bevoegde beleidsorgaan indien de oplossing voor een klacht de bevoegdheid van de administratie te boven gaat.
- De algemeen directeur.
 - Enkel in geval van een rechtstreeks en persoonlijk belang van de klachtencoördinator of klachtenbehandelaar bij een klacht.
- De Vlaamse Ombudsdienst.
 - Hier kan je terecht als je meent dat je klacht door de klachtenbehandelaar of klachtencoördinator niet voldoende behandeld werd.

Voorwaarden

Procedure

Uitzonderingen

Regelgeving

Voorwaarden

Dien je klacht schriftelijk in.

Hoe kan je dat doen?

- Vul het online klachtenformulier in.
- Stuur een e-mail naar klachten@kortenberg.be.
- Stuur een brief naar de gemeente Kortenberg.

Meld je je klacht mondeling aan het loket of aan de telefoon, dan word je uitgenodigd om de klacht via de website of per e-mail of brief in te dienen. Laat je een boodschap achter op het gemeentelijk antwoordapparaat, dan wordt de klacht schriftelijk geregistreerd door de klachtencoördinator.

Wees duidelijk en volledig.

Omschrijf je klacht duidelijk.

- Waarover gaat je klacht?
- Heb je een voorstel voor een oplossing?
- Wat is de locatie en het tijdstip waarop je klacht betrekking heeft?
- Voeg eventueel documentatie toe, zoals documenten, foto's,....

Vermeld zeker ook je persoonsgegevens:

- voornaam en naam
- adres
- e-mailadres
- telefoonnummer waarop je overdag te bereiken bent

Dien je klacht in het Nederlands in.

Procedure

Stap 1: de klacht komt binnen

Je krijgt een ontvangstmelding van je klacht zo snel mogelijk, maar zeker binnen de 10 werkdagen. Daarin wordt gezegd welke dienst je klacht zal behandelen. Is je klacht niet ontvankelijk, dan wordt dat op dat moment vermeld, en ook gemotiveerd.

Het kan zijn dat je klacht onmiddellijk kan behandeld worden en er meteen een oplossing kan worden aangereikt. Is dit het geval, dan bevat de ontvangstmelding meteen ook de aangeboden oplossing.

Stap 2: de klacht wordt behandeld

De klachtenbehandelaar, dus het diensthoofd van de betrokken dienst, onderzoekt de situatie. Hij onderzoekt de feiten, beoordeelt deze en hoort indien nodig betrokken partijen.

Het college van burgemeester en schepenen wordt betrokken in deze gevallen:

- wanneer de klacht ook beleid of beleidspunten betreft of
- wanneer er als oplossing compenserende maatregelen met een financiële weerslag geboden wordt.

Stap 3: de indiener van de klacht krijgt een antwoord

De klachtenbehandelaar of de klachtencoördinator bezorgt je een antwoord op je klacht. Dit gebeurt binnen de 45 werkdagen na ontvangst van de klacht.

Bleek het toch niet mogelijk om het dossier binnen die termijn af te ronden? Dan word je daarvan op de hoogte gebracht.

Ben je niet tevreden met de behandeling van de klacht?

Dan kan je terecht bij de Vlaamse Ombudsdienst:

- stuur een e-mail naar klachten@vlaamseombudsdienst.be
- stuur de klacht per post naar de Vlaamse Ombudsdienst:
Leuvenseweg 86
1000 Brussel
- bel het gratis nummer 1700, elke werkdag tussen 9 en 17 u.

Je kan bij de Vlaamse Ombudsdienst zowel als privé- als rechtspersoon terecht met een klacht over een onbehoorlijk optreden van het lokale bestuur. De ombudsman is ook bevoegd om meldingen van mogelijke overtredingen van de deontologische code door een mandataris of ambtenaar te onderzoeken.

Is je klacht nog niet gekend bij het lokale bestuur, dangeeft de ombudsman het lokale bestuur eerst de kans om de klacht op te lossen. Als de ombudsman niet bevoegd is, verwijst hij door indien mogelijk.

Een klacht wordt binnen de drie maanden volledig behandeld.

De Vlaamse Ombudsdienst kan

- bemiddelen omtrent het optreden ten opzichte van de burgers door het lokale bestuur.
- een advies formuleren over de wijze waarop een dienst zich in een bepaalde situatie heeft gedragen.

De ombudsman kan alle documenten nodig/nuttig voor het onderzoek opvragen. Hij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen, die hij op hun waarheidsgetrouwheid kan toetsen, en iedereen uitnodigen voor een gesprek ter zake.

Uitzonderingen

De klachtenprocedure is niet van toepassing op

- vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitie's.
- algemene klachten over de regelgeving, het (al dan niet) gevoerde beleid of over beleidsvoornemens of -verklaringen.
- klachten die betrekking hebben op derden, partners of leveranciers van de gemeentelijke diensten (bijv. nutsmaatschappijen, politie, ...) worden naar hen doorgestuurd. De indiener van de klacht wordt ingelicht over het feit dat zijn klacht werd doorgestuurd.
- klachten die betrekking hebben op burgerlijke geschillen en die tussen partijen onderling dan wel via de burgerlijke rechtbank dienen te worden beslecht. De indiener van de klacht wordt hierover ingelicht.
- beleidsklachten worden aan het beleid overgemaakt. De indiener van de klacht wordt hierover ingelicht.

Een klacht is niet ontvankelijk wanneer/indien

- de feiten waarop ze betrekking heeft meer dan één jaar geleden zijn.
- de klacht reeds eerder behandeld werd waarbij de feiten en het tijdstip waarop ze betrekking heeft dezelfde zijn als bij de eerdere klacht.
- de klacht anoniem is - minstens naam en adres (of e-mailadres) moeten bekend zijn.

- de klacht niet schriftelijk werd ingediend.
- de klacht niet in het Nederlands werd gesteld.
- de klacht het voorwerp is van een gerechtelijke of administratieve procedure.
- de klacht het voorwerp is van een verzekeringsprocedure.
- andere formele beroepsmogelijkheden mogelijk zijn (bijv.: individuele dossiers van het bijzonder Comité, personeelsselectieprocedures, ...).

De Vlaamse Ombudsdienst kan beslissen een klacht niet te behandelen wanneer

- de identiteit van de klager hem onbekend is.
- de klacht betrekking heeft op de algemeen geldende voorschriften en reglementeringen op zich of het algemeen beleid van het gemeentebestuur.

Regelgeving

Decreet over het lokaal bestuur, artikel 302 tot en met 303.

Reglement Burgerparticipatie, artikel 14 tot en met 18.

Online aanvragen

Contactinformatie

Klachtenbeheerder

Administratief Centrum

Dr. V. De Walsplein 30
3070 Kortenber

T 02 755 30 70
klachten@kortenber.be

Openingsuren

Vandaag open van 09 u. tot 12 u., van 13 u. tot 16 u.
Morgen open van 09 u. tot 12 u.

Alle openingsuren

^ Tobania
Gemeente Kortenber
Dr V. De Walsplein 30, 3070 Kortenber
T 02 755 30 70, info@kortenber.be