

Deze website maakt gebruik van cookies. Door gebruik te maken van deze website geeft u toestemming voor het plaatsen van cookies.

[Akkoord](#) [Meer informatie](#)



AANGENAAM  
AARTSELAAR

## Klacht indienen

De gemeente Aartselaar doet haar best om haar inwoners zo goed mogelijk van dienst te zijn. Toch kan het zijn dat u niet tevreden bent over hoe u in een bepaalde situatie door de gemeente bent behandeld. Dan is het mogelijk om een klacht in te dienen bij het klachtenmeldpunt in het gemeentehuis. Dit is bij de algemeen directeur.

[Procedure](#)

### Procedure

#### Een klacht over de gemeentelijke dienstverlening

Een klacht gebeurt schriftelijk:

- per brief: Algemeen Directeur, p/a Baron van Ertbornstraat 1, 2630 Aartselaar
- per e-mail: ter attentie van de algemeen directeur [info@aartselaar.be](mailto:info@aartselaar.be)

#### **1. Het meldpunt oordeelt of de klacht ontvankelijk is.**

Algemeen kan je een klacht definiëren als een uiting van ontevredenheid van een burger over het (niet-)optreden van het gemeentebestuur. Bijkomend criterium is dat de ontevredenheid redelijkerwijze had kunnen voorkomen worden.

Volgende zaken zijn niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van een probleem: dit kan u rechtstreeks aan de bevoegde dienst melden of u kan gebruik maken van de [meldingskaart](#);
- een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid: de klacht moet gaan over een specifiek dossier van het gemeentebestuur, waarbij u individueel en actueel betrokken bent;
- een klacht die niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste: probeer eerst zelf met de betrokken dienst het probleem op te lossen;
- gebeurtenissen die zich al meer dan een jaar geleden hebben afgespeeld;
- klachten waarbij de klager anoniem blijft;
- klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure;
- klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien;
- klachten waarbij het gemeentebestuur geen betrokken partij is;
- 'kennelijk' ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst.

#### **2. Binnen de 7 werkdagen na het indienen van een klacht, krijgt u van het meldpunt bericht of uw klacht ontvankelijk is.**

Wanneer de klacht niet ontvankelijk is, wordt ook vermeld waarom ze niet aanvaard is.

#### **3. Als de klacht ontvankelijk is, stelt de algemeen directeur een onderzoek in naar de gegrondheid van de klacht.**

Hij zamelt informatie in bij de betrokken dienst en bij de klager.

#### **4. Tijdens het onderzoek speelt de algemeen directeur een bemiddelende rol en probeert hij samen met de betrokken dienst en de klager tot een compromis te komen.**

Als tijdens het onderzoek een compromis bereikt wordt, wordt de procedure afgesloten.

#### **5. Als er geen compromis mogelijk is, legt de algemeen directeur de resultaten van het onderzoek voor aan het college van burgemeester en schepenen.**

Het college neemt een definitieve beslissing over de klacht en bepaalt bij gegrondheid van de klacht eventueel compenserende maatregelen (excuses, andere compensaties,...).

## **6. Het college van burgemeester en schepenen verwittigt via het klachtenmeldpunt de klager van de uitspraak over de klacht.**

## **7. Om een klacht af te sluiten, kan het meldpunt ze als volgt catalogeren:**

- gegrond: de gedraging van gemeentebestuur is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De klager krijgt gelijk.
- gegrond en gecorrigeerd: de klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het gemeentebestuur gecorrigeerd.
- deels gegrond/deels niet: zowel gemeentebestuur als klager waren deels in fout
- ongegrond: het gemeentebestuur heeft geen fouten begaan
- geen oordeel: de klacht was niet ontvankelijk

## **8. Bent u als klager niet akkoord met het gekregen antwoord, dan kan u zich in tweede lijn richten tot de Vlaamse Ombudsdienst.**

(contactgegevens zie hieronder)

## **Een klacht over Vlaamse dienstverlening**

U hebt vaker dan u denkt met de Vlaamse overheid te maken:

- de crèche van uw kleinkind
- de studiebeurs van uw jongste dochter
- de stedenbouwkundige vergunning voor uw verbouwing
- uw renovatiepremie
- de onroerende voorheffing
- het VDAB-dossier van uw vrouw
- de gewestweg voor uw huis
- en ga zo maar door.

Meestal gaat dat allemaal goed, maar niet altijd. Als het misgaat, gaat u klagen bij die dienst. Maar als dat niets uithaalt, dan kunt u bij de Vlaamse Ombudsdienst terecht.

Daarnaast waakt de ombudsman ook over gelijke behandeling op grond van geslacht en gender.

Een ombudsdienst is een "tweedelijnsdienst": u moet dus eerst zelf al contact gehad hebben met de overheidsdienst waarover u een klacht indient.

De aangeklaagde dienst moet uw klacht dus al kennen. Als u dat nog niet geprobeerd hebt, dan krijgt u de nodige adresgegevens en telefoonnummers om contact op te nemen met die dienst.

## **Contactgegevens Vlaamse ombudsdienst**

U kunt elke werkdag van 9 tot 19 uur terrecht op het gratis nummer 1700. U krijgt dan een medewerker van de Vlaamse Infolijn aan de lijn. Die kan u meteen helpen als u informatie zoekt of als u een andere dienst dan de Vlaamse Ombudsdienst nodig heeft.

Is uw probleem een typisch ombudsprobleem, dan schakelt de medewerker u door naar de Vlaamse ombudsdienst.

Vlaamse Ombudsdienst

Leuvenseweg 86

1000 Brussel

Elke werkdag van 9 tot 17 uur kunt u ook bij ons langskomen, maar dan moet u wel vooraf een afspraak maken.

[info@vlaamseombudsdienst.be](mailto:info@vlaamseombudsdienst.be) | fax 02 552 48 00 | Vlaamse Infolijn (gratis) 1700