

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

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 terecht 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 | fax 02 552 48 00 | Vlaamse Infolijn (gratis) 1700