

klachten

Het gemeentebestuur en de ambtenaren streven naar een zo goed mogelijke en klantvriendelijke dienstverlening. Ben je toch ontevreden, dan kan je vanaf 1 september 2008 gebruik maken van de procedure voor klachtenbehandeling.

Wat is een klacht?

Officieel is een klacht: “een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie”. Ook een medewerker van de gemeentelijke diensten zelf kan een klacht uiten.

Een klacht kan gaan over een foute handeling, over het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze of over het niet uitvoeren van een handeling of prestatie. Bij die handeling of prestatie gaat het om de manier waarop een ambtenaar (of de burgemeester, een schepen of een gemeenteraadslid) heeft gehandeld, een termijn die niet werd gerespecteerd of een beslissing van de ambtenaar.

Wat is geen klacht?

De klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitities. Het gaat ook niet over algemene klachten over de regelgeving, het (al dan niet) gevoerde beleid of over beleidsvoornemens of -verklaringen.

Waar kan je een klacht indienen?

Je kan een klacht melden op elke dienst of rechtstreeks bij de klachtencoördinator (communicatieambtenaar Isabel Rys) op het gemeentehuis.

Hoe kan je klacht indienen?

Dit kan op verschillende manieren: mondeling, telefonisch, per brief, via e-mail (klacht@waarschoot.be¹) of via dit [klachtenformulier](#)². Een mondelinge klacht wordt genoteerd op een standaardformulier. Anonieme klachten worden niet aanvaard.

Hoe verloopt het onderzoek?

Alle klachten worden geregistreerd door de klachtencoördinator in een centraal klachtenregister. Indien het probleem niet onmiddellijk kon opgelost worden, krijg je binnen de tien dagen een melding of je klacht al dan niet ontvankelijk is en wie de klacht gaat behandelen.

De klachtencoördinator stuurt de klacht door naar de klachtenbehandelaar die de klacht onderzoekt. De behandelaar aanhoort beide partijen. Binnen de 21 dagen moet de klacht door hem behandeld zijn. Het volledige rapport wordt in het register gebracht en de klachtencoördinator stuurt een motiverend antwoord naar de klager. De volledige afhandeling van een klacht mag maximum 45 dagen duren.

Raadpleeg hier het volledige [reglement klachtenbehandeling](#)³ + [schema klachtenbehandeling](#)⁴

-
1. <mailto:klacht@waarschoot.be>
 2. [daisy:1738-www](tel:1738) (formulier klacht)
 3. [daisy:1736-www](tel:1736) (reglement klachtenbehandeling)

Velden

Naam	Waarde
Thema	Leven en welzijn / sociale voorzieningen
Dienst	communicatiedienst
Doelgroep	Inwoners Bedrijven Jongeren Toeristen Mensen met een handicap Senioren Werkzoekenden

4. daisy:1737-www (schema klachtenbehandeling)