

# Meldpunt

De gemeente en het Welzijnshuis streven steeds naar de best mogelijke dienstverlening, klantvriendelijkheid, een vlotte afhandeling van aanvragen en dossiers. Maar toch kan het gebeuren dat er iets foutloopt of dat iemand niet tevreden is en een klacht heeft. Iedereen heeft het recht op behandeling van een ingediende melding of klacht en dit volgens de regels uiteengezet in de respectievelijke reglementen over de klachtenbehandeling van de gemeente en van het Welzijnshuis.

- Het meldingsformulier gebruikt u wanneer u de gemeente of het Welzijnshuis wenst te informeren over een **probleem**: u wil bijvoorbeeld **melden** dat er een put is in de weg, dat er een mankement is aan gemeentelijke infrastructuur, dat u ergens op het openbaar domein een sluikestort hebt vastgesteld, enzovoort.
- Het klachtenformulier gebruikt u wanneer u **ontevreden** bent **over de dienstverlening** van de gemeentelijke diensten of van het Welzijnshuis.
- Een inwoner (privé- of rechtspersoon) die **niet tevreden is over** de wijze of het resultaat van de **eerstelijnsklachtenbehandeling** door de gemeente of het Welzijnshuis, kan voortaan **in tweede instantie** zijn klacht richten tot **Vlaams Ombudsman** Bart Weekers. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk. De Vlaamse Ombudsdienst zal de klacht dan opnieuw onder de loep nemen en grondig onderzoeken in overleg met de gemeente of het Welzijnshuis.

De contactgegevens van de Vlaamse Ombudsman zijn:

info@vlaamseombudsdienst.be

Gratis nummer 1700, iedere werkdag van 9 tot 19 u.

www.vlaamseombudsdienst.be

Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel

De Vlaamse minister voor Binnenlands Bestuur en de vijf provinciegouverneurs staan als toezichhoudende overheid in voor het algemeen bestuurlijk toezicht op lokale besturen. Zij kunnen beslissingen van lokale besturen vernietigen als die het recht of het algemeen belang schenden. De beslissingen die genomen worden door de gemeenteraad, het college van burgemeester en schepenen, de raad voor maatschappelijk welzijn en het vast bureau kunt u consulteren op deze website. Bekijk op de klachtenwegwijzer algemeen bestuurlijk toezicht hoe u een **klacht tegen een beslissing van het lokaal bestuur** kunt **indienen** bij de toezichhoudende overheid.

## Meldingen of klachten over nutsmaatschappijen

Hebt u een melding of een klacht die bestemd is voor een nutsmaatschappij, neem dan rechtstreeks hiermee contact op. Bekijk de contactgegevens van de nutsmaatschappijen.

## Contactinformatie

### Klachtenbeheerder

#### Administratief Centrum

Dr. V. De Walsplein 30

3070 Kortenberg

T 02 755 30 70

klachten@kortenberg.be

### Openingsuren

Vandaag gesloten

Morgen open van 09 u. tot 12 u.

Alle openingsuren