

Klachtenbehandelingssysteem

1. Registratie van klachten, meldingen, beleidsvragen

De gemeente Staden heeft een klachtenbehandelaar aangesteld die alle klachten, meldingen, beleidsvragen en andere vragen van burgers en diensten ontvangt en registreert. Na de registratie stuurt de klachtenbehandelaar een ontvangstbevestiging. Het is belangrijk om duidelijk het onderscheid te kennen tussen de begrippen klacht, melding en beleidsvraag. Om je te helpen, geven we een aantal voorbeelden mee:

- Melding: 'Het voetpad in straat X is ernstig beschadigd'.
- Beleidsvraag: 'In wijk X zouden de voetpaden in goede staat moeten zijn'.
- Klacht: 'In een periode van 6 maanden heb ik drie maal gemeld dat het voetpad in straat X ernstig beschadigd is, maar nog steeds is hij niet vermaakt'.

Een ander voorbeeld...

- Melding: 'Ik kan personeelslid X van de gemeente telefonisch niet bereiken'.
- Beleidsvraag: 'De gemeente zou moeten investeren in nieuwe communicatiemiddelen'.
- Klacht: 'Ik heb 20 minuten getelefoneerd en ik heb nog steeds geen antwoord gekregen op mijn vraag. Bovendien was het personeelslid uiterst onvriendelijk'.

Een melding wordt doorgegeven aan de betrokken dienst. Een beleidsvraag wordt doorgegeven aan het College.

2. Een klacht, wat nu?

Bij klachten wordt er een **onderzoek** opgestart op basis van hoor en wederhoor. Dit betekent dat de klachtenbehandelaar luistert naar het verhaal van de betrokken dienst. Vervolgens vraagt de klachtenbehandelaar om zelf je versie van de feiten te geven.

De klachtenbehandelaar analyseert de klacht, maakt een **rapport** op en probeert een oplossing aan te bieden.

Klachten worden binnen het termijn van 35 dagen behandeld.

Voor meer informatie kan je terecht bij:

Gemeentebestuur Staden, dienst secretariaat, contactpersoon: Ellen Bocher, Marktplaats 2, Staden, 051 708 202, ellen.bocher@publilink.be¹

1. <mailto:ellen.bocher@publilink.be>