

Klachten

Meld nu (<https://mijn.puurs-sint-amands.be/klachten/>) of Maak toch een afspraak (<https://afspraken.puurs-sint-amands.be/?link=af5f&product=173>)

Beschrijving

Procedure

Regelgeving

Bijkomende informatie

Heb je een klacht? Wij luisteren graag!

De gemeente Puurs-Sint-Amands hecht veel belang aan jouw mening. Onze gemeente wil een dienstverlening op haar best, maar soms gaat het fout. Blijf niet met je klacht zitten. Dan zoeken we samen naar de gepaste oplossing.

Procedure

Werd je onvriendelijk onthaald? Kreeg je geen antwoord op je vraag? Zit je dossier ergens vast? Laat het dan zeker weten via:

[klachtenformulier \(https://mijn.puurs-sint-amands.be/klachten/\)](https://mijn.puurs-sint-amands.be/klachten/)

[klachten@puursam.be \(mailto:klachten@puursam.be\)](mailto:klachten@puursam.be)

03 203 27 20

Hoe gaat de dienst klachtenbeheer te werk?

Bij elke klacht beoordeelt de dienst klachtenbeheer eerst of de klacht ontvankelijk is. Dit wil zeggen dat de dienst klachtenbeheer eerst nakijkt of ze bevoegd is om de klacht te behandelen.

Volgens het **reglement van 21 januari 2019 (<https://puurs-sint-amands-echo.cipalschaubroeck.be/raadpleegomgeving/publication/08b28d3c-2393-4df8-9d40-3d4396e2b52f/detail>)** dat door de gemeenteraad werd goedgekeurd is de dienst klachtenbeheer niet bevoegd om klachten te behandelen als:

1. De klacht in een specifieke beroepsprocedure zit;
2. Er een gerechtelijke procedure is opgestart;
3. De feiten ouder zijn dan 1 jaar;
4. De identiteit en het adres van de klager niet bekend zijn. De dienst klachtenbeheer kan wel, indien de klager dit wil, anonimiteit garanderen.

Als een klacht 'onontvankelijk' wordt beoordeeld, dan wordt deze niet behandeld en wordt het dossier meteen afgesloten. Je wordt hier steeds van op de hoogte gebracht.

We geven zoveel mogelijk uitleg of verwijzen we je door naar een dienst of instelling waar je wel terecht kan met je probleem (bv. juridische problemen, consumentenproblemen, huisvestingsproblemen...). Gaat het om een melding of een informatievraag dan zal de dienst klachtenbeheer je zo goed mogelijk helpen en doorverwijzen naar de betrokken dienst.

Toch een klacht?

De bedoeling van de dienst klachtenbeheer is om te bemiddelen om zo tot een oplossing van het probleem te komen.

Een klachtdossier begint met jouw relaas over een medewerker of dienst van de gemeente of OCMW van Puurs-Sint-Amands. De dienst klachtenbeheer vat het verhaal samen en vraagt uitleg aan het diensthoofd van de betrokken dienst. Op basis van het verhaal van de klager, de reactie van de betreffende dienst en eventueel andere informatie (gesprekken met andere betrokken partijen of getuigen, plaatsbezoeken, briefwisseling...) beoordeelt de dienst klachtenbeheer de klacht volgens bepaalde criteria.

Klachten krijgen ook een beoordeling in functie van de gegrondheid. Op basis van deze beoordelingen (criteria en gegrondheid) worden verbeterpunten of aanbevelingen geformuleerd om het probleem op te lossen of om maatregelen te nemen zodat het probleem in de toekomst niet meer kan voorkomen.

Alle informatie over de klachten van het voorbije jaar wordt opgenomen in **het jaarrapport** (<https://puurs-sint-amands-echo.cipalschaubroeck.be/raadpleegomgeving/document/8889c88a-1440-4456-b0cd-190513327254>).

De dienst klachtenbeheer legt haar verslag over de klachten elk jaar voor aan de gemeenteraad.

De gemeenteraadsleden krijgen dan een algemeen beeld van wat er allemaal fout liep dat jaar en hoe dat eventueel verholpen kon worden.

Op die manier weten ze waar ze de dienstverlening kunnen bijschaven, want daar gaat het om: een klantvriendelijke dienstverlening voor iedereen.

Regelgeving

Reglement klachten (/reglement-klachten)

Aanpassing participatiereglement - Vaststelling (/participatiereglement-gemeente-puurs-sint-amands)

Aanpassing participatiereglement (/participatiereglement-ocmw-puurs-sint-amands)

Bijkomende informatie

Alle officiële **ombudsdiensten** (<https://www.ombudsman.be/>) van België

Specifieke meldingen dien je in bij de bevoegde instanties:

Fluvius voor **gas en elektriciteit** (<https://www.fluvius.be/nl/thema/storingen-en-werken>)

Ivarem voor **ophaling pmd/papier** (<https://www.ivarem.be/>)

Pidpa voor **waterleiding** (<https://www.pidpa.be/contact>)

Politie (<https://www.politie.be/5356/>)

Meld nu (<https://mijn.puurs-sint-amands.be/klachten/>) of **Maak toch een afspraak** (<https://afspraken.puurs-sint-amands.be/?link=af5f&product=173>)

lets fout of onduidelijk op deze pagina? Meld het ons! ([/feedbackformulier?source=%2Fmeldingen-en-klachten&title=Klachten&n=1721](https://feedbackformulier?source=%2Fmeldingen-en-klachten&title=Klachten&n=1721))