

Watzoekje?

Geef hier je zoekterm in

Geef hier je zoekterm in

# Meldpunt

Online aanvragen

- Meldingsformulier
- Klachtenformulier
- Complimentenformulier
- Nieuwe busnet van De Lijn - Meldingsformulier

Gemeente Kortenberg streeft steeds naar de best mogelijke dienstverlening, klantvriendelijkheid, een vlotte afhandeling van aanvragen en dossiers. Ben je tevreden, dan mag je ons steeds een complimentje geven. Maar jammer genoeg loopt er wel eens iets fout. Dan vinden we het fijn als je ons dat meldt, zodat we dat kunnen rechtzetten of in de toekomst beter kunnen doen. Ook als je niet tevreden bent en een klacht hebt, kan je ons dit laten weten.

Iedereen heeft het recht op behandeling van een ingediende melding of klacht en dit volgens de regels uiteengezet in het reglement Burgerparticipatie. De manier waarop Gemeente Kortenberg klachten behandelt, vind je in dat reglement in de artikels 14 tot en met 18.

Procedure

## Procedure

### Zie je een probleem?

- Het meldingsformulier of de gemeentelijke app gebruik je wanneer je Gemeente Kortenberg wil informeren over een **probleem**. Je wil bijvoorbeeld **melden** dat er een put is in de weg, dat er een mankement is aan gemeentelijke infrastructuur, dat je ergens op het openbaar domein een sluikstort hebt vastgesteld, enzovoort.

### Ben je ontevreden over dienstverlening?

- Het klachtenformulier gebruik je wanneer je ontevreden bent over de **dienstverlening** van de gemeentelijke diensten of van het Welzijnshuis.
  - Je kunt ook een e-mail sturen naar [klachten@kortenberg.be](mailto:klachten@kortenberg.be). Of je kunt een brief sturen naar Gemeente Kortenberg. Omschrijf daarbij duidelijk je klacht en vermeld zeker je persoonsgegevens.
- Ben je niet tevreden over de wijze of het resultaat van de **klachtenbehandeling** door Gemeente Kortenberg, dan kan je **in tweede instantie** terecht bij de **Vlaamse Ombudsdienst**. Deze dienst zal de klacht dan opnieuw onder de loep nemen en grondig onderzoeken in overleg met Gemeente Kortenberg.
  - Dit kan zowel mondeling als schriftelijk.
  - De contactgegevens van de Vlaamse Ombudsdienst zijn:  
[info@vlaamseombudsdienst.be](mailto:info@vlaamseombudsdienst.be)  
Gratis nummer 1700, iedere werkdag van 9 tot 19 u.  
[www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be)  
Vlaamse Ombudsdienst, Leuvenseweg 86, 1000 Brussel

### Ben je ontevreden over een beslissing?

De Vlaamse minister voor Binnenlands Bestuur en de vijf provinciegouverneurs staan als toezichthoudende 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 kan je consulteren op deze website. Bekijk op de klachtenwegwijzer algemeen bestuurlijk toezicht hoe je een **klacht tegen een beslissing van het lokaal bestuur** kunt **indienen** bij de toezichthoudende overheid.

### Heb je iets positiefs te melden?

Ook wanneer je iets positiefs wilt melden, kan dat. Een **compliment** doet altijd plezier! Vul dan het complimentenformulier in. Het wordt overgemaakt aan de dienst van de gemeente of van het Welzijnshuis waarvoor het compliment bedoeld is.

## Meldingen of klachten over andere organisaties of nutsmaatschappijen

Heb je een melding of een klacht die bestemd is voor een andere organisatie of nutsmaatschappij? Neem dan rechtstreeks hiermee contact op.

- Afvalophaling: EcoWerf.
- Onderhoud van straatlampen: Fluvius
- Gewestwegen (zoals Leuvensesteenweg N2): Meldpunt Wegen
- Bossen en Park: Agentschap Natuur en Bos
- Politiediensten: Politiezone HerKo
- De Watergroep: De Watergroep
- Meldpunten in Vlaanderen | Vlaanderen.be
- Bekijk de contactgegevens van andere organisaties of nutsmaatschappijen.

## Meldingen over inbreuken vastgesteld in het kader van de werkrelatie

Alle Vlaamse lokale besturen moeten een klokkenluidersmeldpunt hebben voor de medewerkers en andere personen die met het lokaal bestuur samenwerken. Dat vloeit voort uit de omzetting van de Europese Klokkenluidersrichtlijn in het Bestuursdecreet.

### Ben je een personeelslid van Gemeente Kortenberg?

Kan de inbreuk doeltreffend intern worden behandeld? En ben je als klokkenluider van mening dat er geen risico op represailles bestaat? Dan wordt de melding bij voorkeur intern gemaakt. Je vindt de procedure hiertoe op het intranet van Gemeente Kortenberg.

### Heb je een andere werkrelatie met Gemeente Kortenberg?

Externe klokkenluiders, zoals bijvoorbeeld consultants, leveranciers, sollicitanten, ... dienen zich meteen tot Audit Vlaanderen te wenden.

Ook personeelsleden die van mening zijn dat de inbreuk niet doeltreffend intern kan worden behandeld of represailles vrezen, kunnen rechtstreeks terecht bij het externe meldpunt Audit Vlaanderen.

Je kunt Audit Vlaanderen bereiken via:

- e-mail: [melding.audit@vlaanderen.be](mailto:melding.audit@vlaanderen.be)
- telefonisch: 02 553 45 55
- brief: Audit Vlaanderen, Havenlaan 88 bus 24, 1000 Brussel

Online aanvragen

- Meldingsformulier
- Klachtenformulier
- Complimentenformulier
- Nieuwe busnet van De Lijn - Meldingsformulier

## Contactinformatie

### Klachtenbeheerder

#### Administratief Centrum

Dr. V. De Walsplein 30  
3070 Kortenberg

T 02 755 30 70  
[klachten@kortenberg.be](mailto:klachten@kortenberg.be)

### Openingsuren

Vandaag gesloten  
Morgen Pinkstermaandag

Alle openingsuren

^ Tobania  
Gemeente Kortenberg  
Dr V. De Walsplein 30, 3070 Kortenberg  
T 02 755 30 70, [info@kortenberg.be](mailto:info@kortenberg.be)