

Watzoekje?

Geef hier je zoekterm in

Geef hier je zoekterm in

## Meldpunt

Online aanvragen

- Meldingsformulier
- Klachtenformulier

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 fout loopt 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 het reglement Burgerparticipatie. De manier waarop het gemeentebestuur klachten behandelt, vind je in dat reglement in de artikels 14 tot en met 18.

### Zie je een probleem?

- Het meldingsformulier of de gemeentelijke app gebruik je wanneer je de gemeente of het Welzijnshuis 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 sluikestort 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 kan ook een e-mail sturen naar [klachten@kortenberg.be](mailto:klachten@kortenberg.be). Of je kan een brief sturen naar de 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 de gemeente of het Welzijnshuis, 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 de gemeente of het Welzijnshuis.
  - 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 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 andere organisatie of nutsmaatschappijen

Hebt u 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): Agentschap Wegen en Verkeer
- Bossen en Park: Agentschap Natuur en Bos
- Politiediensten: Politiezone HerKo
- De Watergroep: De Watergroep
- Bekijk de contactgegevens van andre organisaties of nutsmaatschappijen.

Online aanvragen

- Meldingsformulier
- Klachtenformulier

## **Klachtenbeheerder**

### **Administratief Centrum**

Dr. V. De Walsplein 30  
3070 Kortenberg

T 02 755 30 70  
klachten@kortenberg.be

## **Openingsuren**

Vandaag open van 09 u. tot 12 u.  
Morgen gesloten

Alle openingsuren