

# Vragen, Klachten En Suggesties

Luister

Ons stadsbestuur streeft naar een optimale dienstverlening, met veel aandacht voor klantvriendelijkheid. Toch kan het gebeuren dat je niet tevreden bent over de dienstverlening van de stad of van het Sociaal Huis. Laat ons dit weten, zo kunnen we onze dienstverlening verbeteren.

Voorwaarden  
Procedure  
Regelgeving

## Voorwaarden

De klachtenbehandelaar behandelt enkel klachten over stadsdiensten, het Sociaal Huis of parkeerbedrijf Streeteo.

## Wat is een klacht?

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over de wijze waarop je door een medewerker van stad Mechelen werd onthaald. Dit kan gaan over de manier waarop de burger behandeld is door de medewerker, de manier waarop de medewerker de dienstverlening heeft uitgevoerd (of niet uitgevoerd) of de termijn waarop de medewerker het (niet) heeft uitgevoerd, enz.

## Wat is geen klacht?

Een vraag om informatie, een melding, suggestie, bezwaar of petitie, zijn geen klachten maar meldingen. Een gewone melding kan je eenvoudig via het [meldingsformulier](#) ingeven.

De klachtenbehandelaar kan je klacht niet behandelen

- Als het niet over een stadsdienst of dienst van het Sociaal Huis gaat
- Als het over feiten gaat die meer dan een jaar geleden plaatsvonden
- Als er een gerechtelijke procedure loopt over het probleem
- Als het over personeelsaangelegenheden gaat

## Procedure

### Hoe een klacht indienen?

Elke burger heeft het recht om kosteloos een klacht in te dienen. Dit kan zowel mondeling als schriftelijk.

- Het [klachtenformulier](#) invullen
- Een email sturen naar [klachten@mechelen.be](mailto:klachten@mechelen.be)
- De klachtenbehandelaar bellen of een afspraak maken op het nummer 015 29 75 72
- Een brief sturen naar: Stad Mechelen-Klachten, Grote Markt 21, 2800 Mechelen

Jouw klacht komt bij de klachtenbehandelaar terecht, die deze met discretie behandelt. De klachtenambtenaar registreert je klacht en checkt of ze ontvankelijk is. Je krijgt hierover onmiddellijk antwoord.

Als de klacht ontvankelijk is, wordt de gegrondheid van de klacht onderzocht. Tijdens het onderzoek speelt de klachtenambtenaar een bemiddelende rol en wordt gestreefd naar een compromis. Jouw klacht zal afgehandeld worden binnen de 15 kalenderdagen.

De klachtenbehandelaar neemt elke klacht ernstig en bespreekt deze met de betrokken stadsdienst(en). Het stadsbestuur ziet klachten als signalen die kunnen helpen om de dienstverlening aan de burgers verder uit te bouwen.

## Regelgeving

Het gemeentelijk reglement klachtenbehandeling vind je [hier](#).

## Klachtenbehandeling

- 015 29 75 72
- [klachten@mechelen.be](mailto:klachten@mechelen.be)
- <https://www.mechelen.be/klachten>

### STADSBESTUUR MECHELEN

Huis van de Mechelaar  
Reuzenstraat 1, 2800 Mechelen  
T 0800 20 800, [onthaal@mechelen.be](mailto:onthaal@mechelen.be)

Correspondentieadres  
Grote Markt 21, 2800 Mechelen  
[stadsbestuur@mechelen.be](mailto:stadsbestuur@mechelen.be)