

# Vragen, Meldingen, Klachten En Suggesties

Luister

Ben je om een of andere reden niet tevreden met de dienstverlening van de stad of van het Sociaal Huis (b.v. je moet te lang wachten, je wordt niet vriendelijk ontvangen, je krijgt geen antwoord, je krijgt onduidelijke informatie...), dan kun je klacht indienen bij de **klachtenbehandelaar**.

We raden je wel aan om eerst de betrokken dienst te contacteren. Mogelijk gaat het om een klein probleem of misverstand dat snel opgelost kan worden.

Lukt dat niet of blijf je toch nog met een gevoel van ontevredenheid zitten, dan kun je altijd de klachtenbehandelaar contacteren.

## Hoe contacteren?

- Het klachtenformulier op de [website](#) invullen
- Een e-mail sturen naar [klachten@mechelen.be](mailto:klachten@mechelen.be)
- Een brief sturen naar Stad Mechelen - Klachten, Grote Markt 21 - 2800 Mechelen
- Je mag de klachtenbehandelaar ook bellen: **015/29 75 72**
- Als je de klachtenbehandelaar persoonlijk wil spreken, moet je een afspraak maken.

## Welke klachten?

De klachtenbehandelaar behandelt enkel klachten over de stadsdiensten. Ook met klachten over het Sociaal Huis of over parkeerbedrijf Indigo kun je bij de klachtenbehandelaar terecht.

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 zijn.
- Als er een gerechtelijke procedure loopt over het probleem.
- Als het over personeelsaangelegenheden gaat.

## Opmerkingen over de website

Heb je opmerkingen over onze website? Laat het ons weten.

## 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)