

Klachten

Klachtenmeldpunt

Het meldpunt voor klachten is:

Stad Maaseik
dienst secretariaat
Lekkerstraat 10, 3680 Maaseik
T. 089 560 560 E. secretariaat@maaseik.be

[Of geef je klacht online in.](#)

Procedure

- Het meldpunt oordeelt of de klacht ontvankelijk is. Een klacht kan gedefinieerd worden als een uiting van ontevredenheid van een burger over het (niet-)optreden van het stadsbestuur. Die ontevredenheid had redelijkerwijze voorkomen kunnen worden.

Volgende zaken zijn niet ontvankelijk in een klachtenprocedure:

- Een vraag tot dienstverlening of een eerste spontane melding van een probleem: deze zaken moeten rechtstreeks aan de bevoegde dienst gemeld worden of algemeen gemeld worden via de website.
 - Een uiting van algemene ontevredenheid over het beleid: de klacht moet gaan over een specifiek dossier van het stadsbestuur waarbij de burger individueel en actueel betrokken is.
 - Een klacht die niet voldoet aan de kenbaarheidsvereiste: de klager moet eerst tot zijn eigen ontevredenheid geprobeerd hebben bij de betrokken dienst verhaal te halen.
 - Gebeurtenissen die zich al meer dan een jaar geleden hebben afgespeeld.
 - Klachten waarbij de klager anoniem blijft.
 - Klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure.
 - Klachten waarvoor formele beroepsmogelijkheden zijn voorzien.
 - Klachten waarbij het stadsbestuur geen betrokken partij is.
 - 'Kennelijk' ongegronde klachten: wanneer meteen duidelijk is dat er geen fout gemaakt kan zijn door de betrokken dienst.
-
- Binnen de 7 werkdagen na het indienen van een klacht, moet het meldpunt de klager laten weten of de klacht ontvankelijk is. Als de klacht niet ontvankelijk is, moet duidelijk vermeld worden waarom de klacht niet aanvaard wordt.
 - Als de klacht ontvankelijk is, wordt een onderzoek ingesteld naar de gegrondheid van de klacht. Dit onderzoek wordt uitgevoerd door de stadssecretaris en gebeurt op basis van de informatie aangedragen door de betrokken dienst en informatie van de klager.
 - Tijdens het onderzoek speelt de secretaris een bemiddelende rol en wordt gestreefd naar een compromis. Als tijdens het onderzoek een compromis bereikt wordt, wordt de procedure afgesloten.
 - Als tijdens het onderzoek geen compromis bereikt wordt, worden de resultaten van het onderzoek voorgelegd aan het management team. Het neemt een definitieve beslissing over de klacht en bepaalt bij gegrondheid van de klacht eventueel compenserende maatregelen.
 - Het management team verwittigt via het klachtenmeldpunt de klager van de uitspraak over de klacht.
 - Om een klacht af te sluiten, kan ze in het meldpunt op volgende manier worden gecatalogeerd:

- Gegrond: de gedraging van het stadsbestuur is in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur: de klager krijgt dus gelijk.
- Gegrond en gecorrigeerd: de klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het stadsbestuur gecorrigeerd.
- Deels gegrond / deels niet gegrond: zowel het stadsbestuur als de klager waren deels in fout.
- Ongegrond: het stadsbestuur heeft geen fout begaan.
- Geen oordeel: de klacht was niet ontvankelijk.

Bovenstaande klachtenprocedure is vastgelegd in het '[Klachtenreglement stad Maaseik, OCMW Maaseik en Autonome gemeentebedrijven Maaseik](#)'.