



Bij urban.brussels staat de burger centraal

Het kan evenwel gebeuren dat u niet tevreden bent over een antwoord of over een beslissing van een van onze diensten of een directie. Vandaar dat de dienst Klachten zich ertoe verbindt elke klacht van burgers te beantwoorden. Op die manier willen we de overheidsdienst een menselijker gelaat geven. Iedereen die een klacht indient, moet binnen een redelijke termijn een antwoord krijgen.

In welke gevallen kunt u een klacht indienen?

De klacht kan o.m. betrekking hebben op:

- De informatie die u ontvangen hebt (bijvoorbeeld onvolledig, fout, onbegrijpelijk);
- De toegankelijkheid van de diensten (bijvoorbeeld telefoon, onthaal);
- Het gedrag van een medewerker (bijvoorbeeld tijdens een telefoongesprek of een bezoek);
- De manier waarop een dienst werd verleend;
- Het niet-naleven van de behandelingstermijn, indien dit kan worden aangetoond en op basis van de geldende regelgeving.

De klacht mag geen juridische beslissing betreffen, of een beslissing waartegen een mogelijkheid tot beroep bestaat. Een klacht bij de dienst Klachten van urban.brussels kan immers een beroep dat in een wettelijk kader plaatsvindt, niet vervangen en kan evenmin de in dit kader voorziene termijnen onderbreken of opschorten.

Waaruit moet een klacht bestaan om ontvankelijk te zijn?

De klachten moeten, om ontvankelijk te zijn, een aantal inlichtingen verstrekken:

- De identiteit van de indiener van de klacht (naam, adres);
- De dienst of persoon die het voorwerp van de klacht uitmaakt;
- Datum en handtekening;
- Beschrijving van de feiten/voorvallen/diensten waarover u ontevreden bent;
- Datum van de feiten.

Bovendien moet de klacht, om in aanmerking te komen voor behandeling, aan de volgende voorwaarden voldoen:

- Het belang van de indiener van de klacht moet voldoende groot zijn;
- De klacht moet betrekking hebben op de opdrachten en bevoegdheden van urban.brussels.



Hoe dient u een klacht in?

Er zijn meerdere mogelijkheden:

- U vult het onlineformulier in;
- U vult het Word- of pdf-document in en verstuurt het:
 - via mail naar klachten@urban.brussels;
 - of via de post, naar het departement Bemiddeling – urban.brussels – Kunstberg 10-13 in 1000 Brussel;
- U stuurt een met redenen omklede brief naar bovenvermeld adres.

Behandeling van uw klacht en de termijnen:

- Uw klacht wordt geregistreerd;
- Binnen de 10 werkdagen wordt u een ontvangstbewijs verstuurd;
- Indien uw klacht op basis van de meegedeelde informatie kan worden behandeld, ontvangt u een antwoord, dat tegelijk als ontvangstbewijs geldt;
- Indien uw klacht verder onderzoek vereist, wordt ze doorgegeven aan de desbetreffende directie of dienst. In dat geval wordt u binnen de 30 werkdagen een antwoord gestuurd;

Indien uw klacht geen betrekking heeft op urban.brussels, zullen wij u hiervan op de hoogte brengen.

Je hebt contact opgenomen met onze klachtendienst en je bent niet tevreden met het antwoord?

Neem dan contact op met Ombuds Brussel (de onafhankelijke ombudsdienst tussen burgers en overheidsdiensten).

- via internet: www.ombuds.brussels
- per mail: klachten@ombuds.brussels
- telefonisch: +32 2 549 67 00
- per post of op afspraak: Ombuds Brussel, Oud Korenhuis 1, 1000 Brussel