



## 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. De dienst Klachten verbindt zich ertoe elke klacht van burgers te beantwoord. En dit binnen een redelijke termijn.

## In welke gevallen kunt u een klacht indienen?

De klacht kan o.m. betrekking hebben op:

- de informatie die u ontvangen hebt (bv. onvolledig, fout, onbegrijpelijk);
- de toegankelijkheid van de diensten (bv. telefoon, onthaal);
- het gedrag van een medewerker (bv. tijdens een telefoongesprek of een bezoek);
- een dienstverlening;
- de behandelingstermijn (bv. op basis van de geldende regelgeving en naargelang de dienst).

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

## Om ontvankelijk te zijn, moet een klacht een aantal inlichtingen verstrekken:

- uw identiteit,
- de dienst of de persoon waarop de klacht betrekking heeft,
- de datum en uw handtekening,
- beschrijving van de feiten/ diensten waarover u ontevreden bent,
- de datum van de feiten.

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

- het belang van de klager 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-bse@urban.brussels](mailto:klachten-bse@urban.brussels),
  - of via de post, naar de dienst Klachten - urban.brussels, Kunstberg 10-13 in 1000 Brussel,
- u stuurt een uitvoerige brief naar bovenvermeld adres.

### • **Behandeling van uw klacht en behandelingstermijn**

- Uw klacht wordt geregistreerd;
- Binnen de 10 werkdagen wordt u een ontvangstbewijs verstuurd;
- Indien uw klacht op basis van de verschafte informatie behandeld kan worden, ontvangt u een antwoord, dat tegelijk als ontvangstbewijs geldt;
- Indien uw klacht verder onderzoek vereist, wordt ze doorgegeven aan de betreffende directie of dienst. In dat geval wordt u binnen de 30 werkdagen een antwoord verstuurd;
- Indien uw klacht geen betrekking heeft op [urban.brussels](http://urban.brussels), wordt ze niet behandeld.