

Charter voor een toegankelijke lokale dienst- en hulpverlening

De stad en het OCMW van Halle vinden een goede dienstverlening belangrijk. Daarom willen wij u het volgende garanderen:

- 1. Wij doen inspanningen om uw behoeften te leren kennen. Enkel zo kunnen wij u de dienstverlening aanbieden die u nodig hebt..*
- 2. Wij streven er naar dat u de dienstverlening op het grondgebied kent en dat u weet waar u met uw vraag of probleem terecht kan.*
- 3. Wij gaan regelmatig na of het huidige aanbod van de lokale dienstverlening bruikbaar is voor u en of het tegemoet komt aan uw verwachtingen.*
- 4. De kostprijs mag u niet verhinderen om gebruik te maken van onze dienstverlening. Indien nodig onderzoeken we of we steun kunnen verlenen aan diegenen voor wie de kostprijs een probleem vormt.*
- 5. Wij trachten onze dienstverlening te organiseren op plaatsen die voor u bereikbaar zijn. Wij brengen de dienstverlening tot bij u indien nodig en haalbaar.*
- 6. Wij doen inspanningen om onze dienstverlening aan te bieden op verschillende momenten en op verschillende manieren, zodat openingsuren voor u geen belemmering vormen.*
- 7. Wij proberen u steeds verder te helpen, ook als uw vraag onduidelijk is of als wij zelf het antwoord niet kennen.*
- 8. Wij hebben vaak persoonlijke gegevens van u nodig, maar wij gebruiken deze enkel om u de dienstverlening te leveren die u nodig hebt. Wij respecteren uw privacy.*
- 9. Wij streven naar een snelle, vriendelijke, deskundige en transparante behandeling van uw vraag.*
- 10. Indien de dienstverlening in de stad niet aan uw verwachtingen voldoet, dan nodigen wij u uit om dit melden via*

Stad Halle
Secretariaat
Oudstrijdersplein 18
1500 Halle
☎ 02/363.22.11

OCMW Halle
Afdeling kwaliteit
August Demaeghtlaan 30
1500 Halle
☎ 02/361.16.16

Meer informatie over de inhoud en de betekenis van dit charter vindt u op onze websites www.halle.be en www.ocmwhalle.be.

Minstens één maal om de zes jaren, beslissen de gemeente- en OCMW-raad over maatregelen om dit charter in de praktijk waar te maken. Wij houden u op de hoogte van de stappen die wij zetten om de toegankelijkheid van de dienstverlening te verbeteren.

Voor het lokaal bestuur Halle

De burgemeester,
Dirk Pieters



De stadssecretaris,
Sonia Christiaens



De OCMW-voorzitter,
Marie-Rose Harnie



Secretaris wd OCMW,
Katleen Evenepoel

