



## Klachtenformulier

---

Met dit formulier kan u een klacht melden over de dienstverlening van het OCMW.

Datum	
Gegevens indiener (anonieme klachten worden niet behandeld)	
Naam	
Adres	
Tel/GSM	
E-mail	
Dienst waarop de klacht betrekking heeft	
Omschrijving klacht	
Handtekening	

U kan uw klacht op volgende manieren indienen:

Per e-mail: [welzijnshuis@middelkerke.be](mailto:welzijnshuis@middelkerke.be)

Per post: OCMW Middelkerke  
Tav de klachtencoördinator  
Sluisvaartstraat 17  
8430 Middelkerke

Afgeven: bij de klachtencoördinator





## **WAT JE MOET WETEN ALS JE EEN KLACHT HEBT.**

### **Wat is een klacht?**

Een klacht is een uiting van ontevredenheid van een burger over het (niet)- optreden van de OCMW-diensten. Een klacht moet concreet zijn en specifiek.

De klachtenprocedure is niet van toepassing op: anonieme klachten, vage klachten, klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure, klachten die betrekking hebben op gebeurtenissen die zich meer dan zes maanden geleden voordeden en klachten over zaken waar de klager geen persoonlijk belang bij heeft.

### **Wie kan een klacht indienen?**

Elke gebruiker van de dienstverlening van het OCMW kan een klacht indienen. Het kan gaan om een burger, bezoeker, bedrijf... Anonieme klachten worden niet behandeld.

### **Ik dien een klacht in...**

#### ***Wat moet ik doen?***

Vul het klachtenformulier op papier in. U kan dit verkrijgen op de leefgroepen van het woonzorgcentrum, aan het onthaal van het WZC of OCMW of downloaden op de website [www.middelkerke.be](http://www.middelkerke.be).

U kan het klachtenformulier opsturen naar onderstaand adres:

OCMW Middelkerke  
Tav klachtencoördinator  
Sluisvaartstraat 17  
8430 Middelkerke

U kan het klachtenformulier afgeven aan de klachtencoördinator van het OCMW Middelkerke.

U kan het klachtenformulier ook per e-mail verzenden naar [welzijnshuis@middelkerke.be](mailto:welzijnshuis@middelkerke.be).

U ontvangt binnen vijf kalenderdagen een ontvangstbevestiging.

#### ***Wat gebeurt er met mijn klacht?***

Uw klacht wordt grondig behandeld. Er wordt eerst nagekeken of uw klacht ontvankelijk is. Alle ontvankelijke klachten worden verder behandeld. U krijgt binnen de 45 kalenderdagen een antwoord.

#### ***Wat kan ik verwachten?***

Klachten worden ernstig genomen. Het OCMW probeert op iedere klacht passend te reageren. Een klacht kan een goede aanleiding zijn om de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren, een procedure te vereenvoudigen indien nodig...

#### ***Bescherming van de privacy.***

De privacy wordt maximaal beschermd. We vragen wel uw naam te noteren, anonieme klachten worden niet verwerkt.

