**Meldformulier – klachten**

(interne referentie: S013 – v 28/01/2021)

Gegevens

Naam:

Adres:

Telefoon:

Mail:

De klacht:

Betrokken dienst/sector:

Betrokken personeelslid:

Gemeld op:

Gemeld via (mail, telefoon, website, loket, …):

Gemeld aan:

*De gegevens van deze fiche worden opgenomen in het bestand van de gemeente Middelkerke. Ze zijn bestemd voor het beheer van uw klachtdossier.*

(De gemeente Middelkerke behandelt uw persoonsgegevens met respect voor uw privacy. We volgen hiervoor de Algemene Verordening Gegevensbescherming (ook wel General Data Protection Regulation of GDPR). De gegevens die via dit formulier verzameld worden dienen voor de aanleg en beheer van uw dossier bij de gemeente Middelkerke. U hebt inzage- en correctierecht.)

Hoe wordt deze klacht verwerkt?

Waar klachten melden?

* Via dit formulier (elk gemeentelijk loket of OCMW loket)
* [***www.middelkerke.be***](http://www.middelkerke.be)
* 059 31 30 16 (gemeentehuis) of 059 31 92 10 (welzijnshuis)
* ***secretariaat@middelkerke.be***

Wat gebeurt er met uw klacht?

Elke klacht wordt geregistreerd

Elke klacht wordt onderzocht – u ontvangt hiervan een schriftelijk bewijs.

Eerst wordt gekeken of het wel om een klacht gaat (zie klachtenregeling in participatiereglement), daarna wordt onderzocht of de klacht terecht is, met andere woorden of er sprake is van een fout.

Voorbeelden van een fout:

* termijn overschreden
* fout gemaakt
* niet of slecht uitgevoerd
* klantvriendelijk
* …

Beoordeling van een klacht

De klachtencoördinator velt na het feitenonderzoek en het advies van de klachtenbehandelaar onafhankelijk een ‘oordeel’. Ook hiervan wordt u op de hoogte gebracht, ten laatste binnen de twee maanden.

Waarom klacht indienen?

Nuttig voor u

Indien we inderdaad een fout gemaakt hebben kan dit leiden tot verontschuldigingen, een rechtzetting, een oplossing of een tegemoetkoming.

En voor de gemeente- of OCMW-bestuur

De registratie van uw klachten over de dienstverlening van gemeente of OCMW moeten ons toestaan om onze dienstverlening waar nodig te verbeteren.

Meldingen voor een ander bestuur

Meldingen voor een ander bestuur of hogere overheid worden automatisch naar hen doorgestuurd. De klager ontvangt een kopie van het begeleidend schrijven aan dit bestuur. Hierop staan de contactgegevens van de verantwoordelijke overheid.

**Meer informatie?**

Secretariaat - Gemeentebestuur Middelkerke - Spermaliestraat 1 - 8430 Middelkerke
secretariaat@middelkerke.be - 059 31 30 16