

KLACHTENFORMULIER

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

Vul hier de contactgegevens in: (verplicht in te vullen, zo niet kunnen we de klacht niet behandelen)

Naam:

Kamernr.: (enkel invullen indien het een bewoner van het woonzorgcentrum betreft)

Straat: **Huisnr.:** **Busnr.:**

Postcode: **Woonplaats:**

Telefoon/GSM:

E-mail:

Dienst waarop de klacht betrekking heeft:	
Datum waarop u de klacht indient:	
Datum van de feiten/omstandigheden:	

Omschrijf uw klacht zo duidelijk en volledig mogelijk. Voeg indien nodig bijlagen toe:

U kan uw klacht op volgende manieren indienen:

Op de website: <http://www.ocmw-kampenhout.be/iets-melden>

Per post: OCMW Kampenhout,

t.a.v. de klachtencoördinator

Dorpsstraat 9 te 1910 Kampenhout

Per e-mail: klachten@ocmw-kampenhout.be

Afgeven: bij de klachtencoördinator

Mondeling: bij een medewerker van het OCMW die uw klacht zal registreren

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 6 maanden geleden voordeden.

▪ **Wie kan een klacht indienen?**

Elke gebruiker van de dienstverlening van het OCMW kan een klacht indienen. Het kan gaan om een gebruiker, bezoeker, bedrijf... Anonieme klachten worden niet behandeld. Klachten in opdracht van een andere persoon worden niet behandeld.

▪ **Ik dien een klacht in...**

Wat moet ik doen?

Vul het klachtenformulier op papier of elektronisch in. U kan dit verkrijgen aan het OCMW-onthaal of WZC-onthaal of op de website www.ocmw-kampenhout.be.

U kan het klachtenformulier opsturen naar onderstaand adres:

OCMW Kampenhout
Klachtencoördinator
Dorpsstraat 9
1910 Kampenhout

U ontvangt binnen 21 werkdagen een ontvangstbevestiging.

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

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 60 werkdagen 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 verder werk te maken van de dienstverlening, 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.