

## TOELICHTING BIJ HET KLACHTENREGLEMENT EN BIJ DIT FORMULIER

Dit klachtenformulier werd opgesteld op basis van het “Reglement van klachtenbehandeling” dat werd vastgesteld door de gemeenteraad en door de raad voor matschappelijk welzijn op 20 mei 2021 en op 01 juni 2021 van kracht werd.

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

Elke gebruiker van de dienstverlening van de gemeente of het OCMW kan een klacht indienen. Het kan gaan om een inwoner, een bezoeker, vereniging of bedrijf.

### **Hoe wordt mijn klacht dan verder behandeld?**

- Nadat de klachtencoördinator de klacht heeft ontvangen, wordt deze geregistreerd in een bestand.
- De klachtencoördinator gaat na of ze ontvankelijk is. Ze is niet ontvankelijk als ze anoniem of alleen mondeling is ingediend, als ze gaat over zaken die niet tot de bevoegdheid van het gemeente- of OCMW-bestuur behoren of als ze al eerder is ingediend en al ongegrond werd bevonden.
- Binnen de 10 werkdagen na de ontvangst van je klacht, krijg je een ontvangstmelding per brief of mail. Die vermeldt de naam en de contactgegevens van de klachtenbehandelaar (de persoon die je klacht inhoudelijk zal onderzoeken en een antwoord zal voorbereiden).
- De klachtenbehandelaar bezorgt een ontwerp van antwoord aan de klachtencoördinator. Nadat de klachtencoördinator dat antwoord heeft goedgekeurd, krijgt de klager een antwoordbrief met de conclusies van het onderzoek.
- De afhandeling van de klacht wordt geregistreerd in een bestand.

### **Waar kan ik terecht voor meer informatie?**

Meer informatie over de procedure voor klachtenbehandeling en het volledige reglement vind je op [www.houthulst.be](http://www.houthulst.be) .

Je kunt met je vragen ook terecht bij algemeen directeur Dries Braeye, klachtencoördinator : [dries.braeye@houthulst.be](mailto:dries.braeye@houthulst.be) .