

## Inspraak en klachten

### INSPRAAK

Als gebruiker van het lokaal dienstencentrum krijg je inspraak in de werking van het LDC via de **centrumraad**.

- De centrumraad wordt 4x per jaar georganiseerd.
- De data van de centrumraad worden gepubliceerd in de nieuwsbrief van het LDC.
- Via de nieuwsbrief doen we telkens een oproep naar nieuwe deelnemers voor de centrumraad.
- De centrumraad bestaat uit een vertegenwoordiging van
  - gebruikers LDC
  - vrijwilligers
  - afgevaardigden van lokale ouderenverenigingen
  - minstens één afgevaardigde van de lokale ouderenadviesraad (de seniorenraad)

### KLACHTEN

Wij staan open voor individuele vragen, bedenkingen, bemerkingen, suggesties en klachten. Jouw feedback vinden wij waardevol. We trachten klachten efficiënt te behandelen en deze in de mate van het mogelijke op te lossen.

#### Hoe een klacht of melding bekend maken?


- mondeling bij de centrumleider, een medewerker of vrijwilliger van het LDC
- een schriftelijke registratie
  - via de ideeën- en klachtenbus met een standaardformulier (aanwezig bij de klachtenbus)
  - via e-mail [denhopstaak@opcura.be](mailto:denhopstaak@opcura.be)

In functie van de aard van de klacht zoeken we naar een directe oplossing en zal je eventueel gecontacteerd worden. Verdere stappen rond de afhandeling en toekomstige maatregelen zullen met jou besproken worden.

### Contactinformatie

- **Lokaal dienstencentrum Den Hopstaak**

Kloosterstraat 75  
1745 Opwijk

-  052 36 59 14
-  [denhopstaak@opcura.be](mailto:denhopstaak@opcura.be)