



Klachten

Het stadsbestuur wil samen met zijn inwoners klachten grondig aanpakken om zo de dienstverlening te optimaliseren.

Het bestuur en de ambtenaren streven nu al naar een goede dienstverlening, klantvriendelijkheid, een vlotte afhandeling van aanvragen en dossiers, ... Toch is het mogelijk dat je hierover niet tevreden bent en een klacht wil uiten. Daarom heeft de stad een procedure ontwikkeld om je klacht vlot te behandelen!

Wat is een klacht?

De stad Ninove definieerde een klacht als volgt: "een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie".

Een klacht kan slaan op:

1. Een foutief verrichten van een handeling of prestatie: . een behandelingswijze ("ik werd afgesnauwd") . een termijn ("ik heb maanden geleden al een defect aan het wegdek gemeld en nu is het nog altijd niet hersteld") . een beslissing
2. Het niet uitvoeren van een handeling of prestatie door een ambtenaar, gemeenteraadslid, een schepen of burgemeester
3. Het afwijken van de vastgestelde of gebruikelijke werkwijze

Milieuklachten

Klachten rond milieu (verbranden van afval, terugkerende klachten rond sluikestorten, enz.) [meld je online](#). Voor onmiddellijke tussenkomst bel je best de lokale politie Ninove (tel: [054 312 312](tel:054312312)).

Voor meer info en milieuvragen contacteer je de dienst leefmilieu via [054 50 50 50](tel:054505050) leefmilieu@ninove.be

Bouwovertredingen

Voor [bouwovertredingen](#) kan je terecht bij de dienst ruimtelijke ordening ([054 50 50 50](tel:054505050)). Voor onmiddellijke tussenkomst bel je best de lokale politie Ninove ([054 312 312](tel:054312312)).

Hoe kan je een klacht indienen?

Je kan op verschillende manieren een klacht indienen:

- via het [digitaal formulier](#)
- via brief (richt je tot het college van burgemeester en schepenen – klachtencoördinator, Centrumlaan 100, 9400 Ninove)
- telefonisch ([054 50 50 50](tel:054505050)), op maandag: van 8.30 uur tot 12 uur en van 14 uur tot 16 uur, dinsdag: van 8.30 uur tot 12 uur en van 14 uur tot 16 uur, woensdag: van 8.30 uur tot 12 uur en van 14 uur tot 16 uur, donderdag: van 8.30 uur tot 12 uur en van 16 uur tot 18.30 uur, vrijdag: van 8.30 uur tot 12 uur
- mondeling aan elke medewerker van de stad

Je klacht komt steeds terecht bij de klachtencoördinator die er zal voor zorgen dat je klacht bij de juiste klachtenbehandelaar terechtkomt en binnen de juiste termijn (**45 dagen**) wordt afgehandeld.

Reglement en procedure

De uitgebreide omschrijving van de klachtenbehandeling lees je in het [reglement](#) en in de [procedure](#).

De stad Ninove verwerkt je gegevens conform de privacywetgeving en neemt daarbij je rechten strikt in acht. Voor meer informatie, zie www.ninove.be/privacyverklaring

Contact informatie

• **Organisatiebeheersing (dienst)**

Stadhuis - -site Centrumlaan

Centrumlaan 100
9400 Ninove

- o T **054 50 50 50**
- o organisatiebeheersing@ninove.be

Openingsuren

Vandaag open van 09:00 tot 12:00 (na afspraak)

Morgen open van 09:00 tot 12:00 (na afspraak)

[Alle informatie](#)