

## 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 schep en of burgemeester
3. Het afwijken van de vastgestelde of gebruikelijke werkwijze

## Milieuklachten en bouwovertredingen?

- Voor klachten over sluikestorten en verbranden in open lucht kan je tijdens de kantooruren terecht bij de GAS-vaststeller van de stad Ninove op het nummer 054 50 50 50 of via e-mail [gasvaststeller@ninove.be](mailto:gasvaststeller@ninove.be) of je gebruikt het [SIS-meldingsysteem](#).
- Voor andere klachten in verband met het leefmilieu kan je terecht bij de dienst leefmilieu, 054 50 50 50.
- Wanneer iemand zonder vergunning vergunningsplichtige werken uitvoert, begaat hij/zij een bouwmisdrijf. Klachten over bouwmisdrijven meld je schriftelijk aan de dienst ruimtelijke ordening (Centrumlaan 100, 9400 Ninove). In deze brief moet de naam en het adres van de klager vermeld staan. Voor onmiddellijke tussenkomst moet je de politie contacteren.

## Meldingen van seksueel overschrijdend gedrag in woonzorgcentrum Klateringen

Meldingen van seksueel overschrijdend gedrag in woonzorgcentrum Klateringen kan je, indien gewenst, anoniem per brief melden aan de klachtencoördinator seniorenvoorzieningen:

Wzc Klateringen  
Katrien Van den Bossche  
Centrumlaan 173  
9400 Ninove

## Hoe kan je een klacht indienen?

Je kan op verschillende manieren een klacht indienen:

- via het [digitaal formulier](#)
- via e-mail ([klachten@ninove.be](mailto:klachten@ninove.be))
- via brief (richt je tot het college van burgemeester en schepenen - klachtencoördinator, Centrumlaan 100, 9400 Ninove)
- telefonisch (054 50 50 50), op volgende uren 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 terecht komt en binnen de juiste termijn (**45 dagen**) wordt afgehandeld.

## Reglement en procedure

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

## Ombudsdienst

De stad heeft geen eigen ombudsdienst. Ben je niet tevreden over de afhandeling van je klacht binnen de stad, dan kan je je altijd richten tot de Vlaamse Ombudsdienst via [www.vlaamseombudsdienst.be](http://www.vlaamseombudsdienst.be).

*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](http://www.ninove.be/privacyverklaring)*

## Contact informatie

- **Communicatie (dienst)**

oud stadhuis

Oudstrijdersplein 6  
9400 Ninove

- T 054 50 50 50
- [communicatie@ninove.be](mailto:communicatie@ninove.be)

**Openingsuren**

Vandaag gesloten  
Morgen gesloten  
[Alle informatie](#)