

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 en bouwovertradingen?

- Voor klachten over sluikstorten en verbranden in open lucht kan je tijdens de kantooruren terecht bij de GAS-vaststeller van de stad Ninove op het nummer 054 31 32 93 of via e-mail gasvaststeller@ninove.be of je gebruikt het [SIS-meldingsysteem](#)
- Voor andere klachten in verband met het leefmilieu kan je terecht bij de dienst leefmilieu telefonisch op het nummer 054 31 32 67
- Wanneer iemand zonder vergunning vergunningsplichtige werken uitvoert, begaat hij/zij een bouw misdrijf. Klachten over bouw misdrijven 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:

Hoe kan je een klacht indienen?

Je kan op verschillende manieren een klacht indienen:

- via het [digitaal formulier](#)
- via e-mail (klachten@ninove.be)
- via brief (richt je tot het college van burgemeester en schepenen - klachtencoördinator, Centrumlaan 100, 9400 Ninove)
- telefonisch (054 31 32 92), 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](#).

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

• Communicatie (dienst)

oud stadhuis

Oudstrijdersplein 6
9400 Ninove

- T 054 31 32 25
- communicatie@ninove.be

Openingsuren

Vandaag open van 09:00 tot 12:00

Morgen open van 09:00 tot 12:00

[Alle informatie](#)