

## Klachten en meldingen

Al onze diensten en medewerkers zijn dagelijks in de weer om een snel, correct en duidelijk antwoord te bieden op jouw vragen en je te ondersteunen waar nodig/mogelijk. Toch erkennen we dat het mogelijk is er om bepaalde redenen hier en daar wat fout loopt. Uiteraard staan we open voor feedback en gebruiken we deze om onze dienstverlening verder te optimaliseren.

### Een defecte straatlamp?

Voor een snelle herstelling van een defecte straatlamp, neem je best rechtstreeks contact op met Fluvius. Hou zeker het paalnummer en/of adres bij de hand! Een defecte straatlamp melden kan via:

- het gratis telefoonnummer: T 0800 35 35 00
- [de online webtoepassing](#)

### Een achtergelaten vuilzak?

Voor onze gemeente wordt de afvalophaling georganiseerd door Intradura. Stond jouw vuilzak tijdig buiten, maar is hij toch blijven staan? Een vergeten vuilzak melden kan via:

- het algemeen telefoonnummer: T 02 334 17 40
- [de online webtoepassing](#)

### Meldpunt dierenhinder en giftige planten

Via het meldpunt dierenhinder en giftige planten is het mogelijk om problemen met betrekking tot ongedierte, ongewenste dieren en giftige planten in kaart te brengen en bij te sturen waar nodig.

- via het [online formulier](#)

### Een melding?

Je signaleert als opmerkelijke burger een bepaalde tekortkoming aan de dienstverlening, infrastructuur, wegennet,... Concreet betreft het bv. over een putje in het wegdek, onduidelijke verkeerssignalisatie, foutieve informatie in een publicatie of op de website...

### Een klacht?

Je uit jouw ontevredenheid over een door de lokale overheid verrichte prestatie of handeling, of het ontbreken van een prestatie of handeling. Concreet betreft het bv. het foutief verrichten van een prestatie of handeling, het onvriendelijk of ongeleefd verrichten van een prestatie of handeling, het afwijken van de gebruikelijke werkwijze, het niet of laattijdig uitvoeren van een prestatie of handeling, enz.

### Een vraag?

Heb je een vraag en weet je niet onmiddellijk bij welke dienst je hiervoor terecht kan? Bel naar 052 36 51 11 of mail naar [info@opwijk.be](mailto:info@opwijk.be) en we helpen je zo snel mogelijk verder!

## Hoe een klacht of melding bekend maken?

- mondeling aan het loket (registratie via formulier)
- schriftelijk per brief aan college van burgemeester en schepenen, Ringlaan 20, 1745 Opwijk

- via mail aan [klachten@opwijk.be](mailto:klachten@opwijk.be) of [meldingen@opwijk.be](mailto:meldingen@opwijk.be)
- via het [online formulier](#)

## Wat gebeurt er met mijn klacht of melding?

Onze medewerkers gaan zo spoedig mogelijk aan de slag met jouw klacht/melding. Je krijgt uiteraard tijdig de nodige feedback. Het volledige proces van klachtenbehandeling vind je in het [klachtenreglement](#).

## Niet tevreden?

Ben je ontevreden over de wijze of het resultaat van de klachtenbehandeling? Dan kan je een beroep doen op de Vlaamse Ombudsman via E [ombudsman@opwijk.be](mailto:ombudsman@opwijk.be).

## Contactinformatie

### • Communicatie

#### GAC III

Kloosterstraat 10  
1745 Opwijk

-  052 36 51 89
-  [communicatie@opwijk.be](mailto:communicatie@opwijk.be)

Openingsuren

Vandaag open van 09:00 tot 12:00 (enkel op afspraak), van 13:30 tot 16:00 (enkel op afspraak), van 18:00 tot 20:00 (enkel op afspraak)

Morgen open van 09:00 tot 12:00 (enkel op afspraak)

[Alle informatie](#)

### • Infrastructuur

#### GAC II

Ringlaan 20  
1745 Opwijk

-  052 36 51 05
-  [dienstinfrastructuur@opwijk.be](mailto:dienstinfrastructuur@opwijk.be)

Openingsuren

Vandaag open van 09:00 tot 12:00 (enkel op afspraak), van 13:30 tot 16:00 (enkel op afspraak), van 18:00 tot 20:00 (enkel op afspraak)

Morgen open van 09:00 tot 12:00 (enkel op afspraak)

[Alle informatie](#)