

Participatiereglement Vastgesteld door de gemeenteraad op 28 oktober 2019

Bekendgemaakt op website www.ardooie.be op 4 november 2019

In Ardoonie voorziet het gemeentebestuur een aantal kanalen en mogelijkheden voor inspraak en burgerparticipatie.

1. Je kan een probleem of melding formuleren
2. Je kan een klacht indienen
3. Je kan vragen om bepaalde documenten in te kijken en daarover uitleg te krijgen volgens de openbaarheid van bestuur
4. Je kan deelnemen aan het beleid via adviesraden
5. Het lokaal bestuur laat burgers meedenken over projecten d.m.v. inspraakmomenten en participatietrajecten
6. Je kan bij de gemeente of het OCMW een verzoekschrift indienen
7. Het initiatief voor een volksraadpleging kan uitgaan van de gemeenteraad of van de inwoners van de gemeente

inhoudsopgave

1. Meldingen ...	1
2. Klachten ...	2
3. Openbaarheid van bestuur ...	4
4. Adviesraden...	5
5. Inspraak van burgers...	6
6. Verzoekschriften ...	6
7. Volksraadpleging.....	7

1. Meldingen

Artikel 1

Iedereen kan schriftelijk, mondeling of digitaal een melding indienen. Je doet dat aan het onthaalloket van het gemeentehuis, schriftelijk, telefonisch of via mail naar 'info@ardooie.be.

De meldingen worden geregistreerd en doorgegeven aan de bevoegde dienst van de gemeente of het OCMW.

Artikel 2

De meldingen worden behandeld door de bevoegde diensten. Als de melding betrekking heeft op zaken waarvoor het bestuur niet bevoegd is, wordt de melding doorverwezen naar de bevoegde instantie.

2. Klachten

In het kader van het decreet Lokaal Bestuur (Titel 6, hoofdstuk 1) engageren de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn zich om, via een efficiënt klachtenbehandelingssysteem, de inwoners van Ardoorie op een doeltreffende manier te helpen bij hun klacht of melding.

Artikel 3

Elke gebruiker van de gemeentelijke dienstverlening heeft het recht om een klacht te uiten en heeft recht op een grondige behandeling van die klacht en recht op antwoord.

Artikel 4

1. Een klacht is een duidelijke uiting van ontevredenheid van een gebruiker van de gemeentelijke dienstverlening over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie.
2. Een klacht kan betrekking hebben op:
 - a) het foutief verrichten van een handeling of prestatie
 - b) het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
 - c) het niet of laattijdig uitvoeren van een handeling of prestatie
 - d) een genomen beslissing
3. Meldingen, vragen om informatie, beroepen, bezwaren, suggesties en petitieën worden niet beschouwd als klachten en vallen daardoor niet onder de gemeentelijke klachtenprocedure.
4. De klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, over het gevoerde beleid of over beleidsverklaringen en -voornemens. Ook klachten waarvoor een specifieke wettelijke procedure is voorzien, behoren niet tot het toepassingsgebied van dit reglement.

Artikel 5

Klachten worden alleen schriftelijk ingediend. Dat gebeurt via het e-loket op de gemeentelijke website of via mail naar info@ardooie.be ofwel per brief. Anonieme klachten worden niet behandeld. Telefonisch of mondeling contact opnemen met de diensten van gemeente en OCMW om een klacht door te geven, kan. De medewerker vult dan samen met de klager het formulier in.

Artikel 6

De algemeen directeur verwijst de klachten, als ze ontvankelijk zijn, voor behandeling door naar een klachtenbehandelaar (diensthoofd van de betrokken dienst). De algemeen directeur ziet er vervolgens op toe dat de behandeling van een klacht volgens de klachtenprocedure (artikel 7 tot en met 10) verloopt.

Artikel 7

Nadat de klacht is ontvangen, wordt de klacht geregistreerd (ongeacht of ze wel of niet ontvankelijk is, waarbij echter geen mondelinge klachten worden geregistreerd) met minstens de volgende gegevens:

- a) de datum van de klacht
- b) de identificatiegegevens van de klager: naam en adres, telefoonnummer, eventueel emailadres

- c) een korte omschrijving van de klacht
- d) de dienst en eventueel de persoon waarop de klacht betrekking heeft
- e) de klachtenbehandelaar

Artikel 8

1. Vooraleer een klacht verder wordt behandeld, wordt een ontvankelijkheidsonderzoek uitgevoerd.

Volgende zaken zijn niet ontvankelijk in de klachtenprocedure:

- a) klachten waarbij de klager anoniem blijft of die alleen mondeling werden ingediend
- b) klachten die het voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure
- c) klachten waarbij het gemeentebestuur geen betrokken partij is
- d) klachten die al eerder ingediend werden en ongegrond werden bevonden, tenzij wanneer er nieuwe elementen in verband met de klacht worden aangebracht
- e) klachten die buiten het toepassingsgebied van dit reglement vallen
- f) klachten die niet voldoen aan de kenbaarheidsvereiste: de klager dient het probleem eerst te signaleren aan de betrokken dienst of medewerker, zodat het probleem eventueel spontaan gecorrigeerd kan worden.

2. Onontvankelijke klachten vereisen geen verdere behandeling volgens de klachtenprocedure. De klachtenbehandelaar deelt aan de klager mee waarom de klacht als onontvankelijk wordt beschouwd. Als de klacht betrekking heeft op zaken die niet tot de bevoegdheid van het gemeentebestuur behoren en daardoor als onontvankelijk wordt beschouwd, wordt de klager doorverwezen naar de juiste instanties.

Artikel 9

Na een positief ontvankelijkheidsonderzoek wordt de klacht doorverwezen naar de klachtenbehandelaar. De klachtenbehandelaar is:

- a) bij een klacht tegen een dienst of tegen een medewerker van een dienst: het diensthoofd of de hiërarchische overste
- b) bij een klacht tegen een diensthoofd: de algemeen directeur
- c) bij een klacht tegen de financieel directeur met betrekking tot de taken die hij/zij verricht onder de functionele leiding van de algemeen directeur: de algemeen directeur
- d) bij een klacht tegen de financieel directeur met betrekking tot de taken die hij/zij in volle onafhankelijkheid uitvoert: het college van burgemeester en schepenen/Vast Bureau
- e) bij een klacht tegen de algemeen directeur: het college van burgemeester en schepenen/Vast Bureau
- f) bij een klacht tegen een gemeentelijk politiek mandataris: de algemeen directeur

Artikel 10

1. De klachtenbehandelaar is verantwoordelijk voor het inhoudelijke onderzoek en het beoordelen van de klacht. Hij/zij vraagt zo nodig aan de medewerker uitleg over de feiten waarover geklaagd wordt en neemt de conclusies van het gesprek op in een verslag.

2. Bij een gegronde klacht streven de klachtenbehandelaar en de betrokken medewerker naar een oplossing of een compromis.

3. Als er tijdens het onderzoek geen oplossing of compromis kan worden bereikt, worden de resultaten voorgelegd aan het managementteam, dat de definitieve beslissing over de klacht en eventuele compenserende maatregelen neemt.

Artikel 11

De klachtenbehandelaar bezorgt het verslag met motivering en een antwoordbrief of e-mail aan de klager met de conclusies van het onderzoek.

Artikel 12

Nadat de klager het antwoord ontvangen heeft, kan een klacht in het register afgesloten worden

Artikel 13

Jaarlijks rapporteert de algemeen directeur aan de gemeenteraad/OCMW-Raad

3. Openbaarheid van bestuur

Alle relevante regelgeving die hierop van toepassing is, kan geraadpleegd worden op <https://overheid.vlaanderen.be/openbaarheid-van-bestuur>

Artikel 14

Het bestuur waakt over een objectieve, tijdige en verstaanbare verspreiding van informatie. Het bestuur maakt op eigen initiatief zaken openbaar (artikel 24). Ook de burger kan een verzoek indienen om stukken te raadplegen (artikel 25)

Artikel 15

Iedereen kan volgende bestuursdocumenten, nadat ze volledig zijn opgemaakt en goedgekeurd, raadplegen via www.ardooie.be:

- alle gemeentelijke reglementen en verordeningen
- de openbare onderzoeken
- de agenda van de gemeenteraad/OCMW-raad
- de openbare notulen van de zittingen van de gemeenteraad/OCMW-raad
- de besluitenlijst van het schepencollege/vast bureau

Artikel 16

§1. Andere bestuursdocumenten dan voorzien in artikel 15 kunnen ook worden ingezien, na schriftelijke aanvraag. Dat kan per brief, e-mail of webformulier. Het bestuur volgt hiervoor de regelgeving van het Bestuursdecreet van 7 december 2018.

§2. Een verzoek om openbaarmaking kan schriftelijk ingediend of persoonlijk overhandigd worden. Bij de aanvraag moet de aanvrager altijd zijn identiteit bekend maken. De aanvraag bevat volgende

informatie: naam aanvrager, adres, de informatie die nodig is om het gevraagde bestuursdocument te identificeren, de keuze voor inzage of afschrift, de vorm waarin de aanvrager de gevraagde informatie wil ontvangen. Indien de vraag niet voldoende duidelijk geformuleerd is, kan het bestuur de aanvraag weigeren. Ook anonieme aanvragen worden geweigerd.

§3. De aanvrager hoeft geen belang aan te tonen wanneer hij/zij inzage vraagt in bestuursdocumenten. Indien de aanvrager openbaarmaking van persoonsgegevens vraagt, moet de aanvrager wel aantonen dat hij rechtstreeks en persoonlijk belang heeft bij die informatie of over de beslissing waarop de informatie betrekking heeft.

§4. De termijn voor de behandeling van het openbaarheidsverzoek bedraagt 15 kalenderdagen. Deze termijn kan uitzonderlijk verlengd worden tot 40 dagen, mits motivering. De termijn gaat in op de dag nadat de aanvraag geregistreerd of ontvangen is.

Artikel 17

Als het bestuur een aanvraag weigert, kan tegen deze beslissing beroep aangetekend worden en dit uiterlijk 30 kalenderdagen na het versturen van de beslissing. Een beroep instellen gebeurt bij de beroepsinstantie inzake de openbaarheid van bestuur (via mail: openbaarheid@vlaanderen.be of per brief, gericht aan: Departement Kanselarij en Bestuur, Beroepsinstantie openbaarheid van bestuur, Havenlaan 88, bus 20, 1000 Brussel) uiterlijk 30 kalenderdagen na ontvangst van de beslissing.

4. Adviesraden

Regelgeving: Artikel 304, §3 van het Decreet over het Lokaal Bestuur.

Artikel 18

§1. De gemeenteraad bepaalt welke adviesraden of andere overlegstructuren met burgers, verenigingen en/of doelgroepen officieel ingesteld worden met als opdracht het bestuur op regelmatige en systematische wijze te adviseren. GECORO, Lokaal Overleg Kinderopvang en jeugdraad zijn verplicht en worden opgericht op basis van specifieke wetten of decreten. De gemeenteraad stelt voor elke adviesraad of overlegstructuur statuten en het reglement op, met daarin aanduiding van het adviesdomein, de (wijze van) samenstelling, de voornaamste werkingsregels, alsook op welke wijze het gevolg meegedeeld zal worden dat aan de adviezen wordt gegeven.

§2. De wijze van samenstelling wordt door de gemeenteraad bepaald in functie van voldoende representativiteit voor het betrokken domein. Gemeenteraadsleden en leden van het college van burgemeester en schepenen kunnen geen stemgerechtigd lid zijn. Ten hoogste twee derde van de leden van een adviesraad of andere overlegstructuur mag van hetzelfde geslacht zijn. Als dat niet het geval is, kan niet op een rechtsgeldige wijze advies worden uitgebracht. Aan elke adviesraad of overlegstructuur worden de nodige middelen ter beschikking gesteld voor een vlotte werking en vervulling van de adviesopdracht.

§3. Voor adviesorganen of andere overlegstructuren die door specifieke hogere regelgeving ingesteld zijn, gelden de betreffende hogere voorschriften inzake taak, bevoegdheid, samenstelling en werking.

§4. Wanneer advies wordt aangevraagd, wordt dit gemotiveerd ingediend. Het antwoord van het gemeentebestuur hierop wordt eveneens gemotiveerd geformuleerd, zeker wanneer van het uitgebrachte advies wordt afgeweken. De desbetreffende beleidsbeslissing moet ook uitdrukkelijk verwijzen naar het uitgebrachte advies.

5. Inspraak van burgers

Artikel 19

Om rekening te kunnen houden met de mening van de burger werkt het lokaal bestuur bij grotere projecten participatietrajecten uit. Het bestuur houdt daarbij rekening met de aard van het project, het mogelijke resultaat en de impact ervan op de buurt en de hele gemeente.

6. Verzoekschriften

Regelgeving: Artikel 304, §2 en §5 van het Decreet over het Lokaal Bestuur Artikel 28 van de Grondwet

Artikel 20

§1. Iedereen (ook een niet-inwoner) heeft het recht om bij de organen van de gemeente of OCMW een verzoekschrift, door een of meer personen ondertekend, in te dienen.

§2. In het verzoekschrift kan gewezen worden op:

- Onvolkomenheden
- Onrechtvaardige zaken
- Lacunes in het beleid
- Voorstellen tot bijsturen

§3. Een verzoekschrift kan je richten tot elk van de gemeentelijke organen:

- De gemeenteraad/OCMW-raad
- De voorzitter van de gemeenteraad/OCMW-raad
- Het bijzonder comité voor de Sociale Dienst
- Het college van burgemeester en schepenen/Vast Bureau
- De burgemeester/voorzitter van het vast bureau
- De voorzitter van het BCSD
- De algemeen directeur
- Elk ander orgaan van de gemeente/OCMW dat als overheid optreedt

§4. Een schriftelijke vraag wordt niet als verzoekschrift beschouwd als:

- De vraag onredelijk is of te vaag geformuleerd
- Het louter een mening is en geen concreet verzoek
- De vraag anoniem, d.w.z. zonder vermelding van naam, voornaam en adres, werd ingediend
- Het taalgebruik ervan beledigend is
- De vraag betrekking heeft op materies die niet tot de bevoegdheid van de gemeente/ocmw behoren
- De vraag betrekking heeft op persoonsgebonden materies

Het orgaan of de voorzitter van het orgaan maakt deze beoordeling. Hij kan de indiener om een nieuw geformuleerd verzoekschrift vragen dat wel aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden voldoet.

§5. Is het een verzoekschrift voor de gemeenteraad/OCMW-raad, dan plaatst de voorzitter van de gemeenteraad/het OCMW het verzoekschrift op de agenda van de eerstvolgende gemeenteraad/OCMW-raad indien het minstens 14 dagen vóór de vergadering werd ontvangen. Wordt het verzoekschrift later ingediend, dan komt het op de agenda van de volgende vergadering.

§6. De verzoeker of, indien het verzoekschrift door meerdere personen ondertekend is, de eerste ondertekenaar van het verzoekschrift, kan worden gehoord door het betrokken orgaan van de gemeente/OCMW. In dat geval heeft de verzoeker of de eerste ondertekenaar van een verzoekschrift het recht zich te laten bijstaan door een persoon naar keuze.

§7. Het betrokken orgaan van de gemeente/het OCMW verstrekt, binnen drie maanden na de indiening van het verzoekschrift, een gemotiveerd antwoord aan de verzoeker of, indien het verzoekschrift door meer personen ondertekend is, aan de eerste ondertekenaar van het verzoekschrift.

7. Volksraadpleging

Artikel 21

De gemeenteraad kan beslissen om de inwoners te raadplegen over de aangelegenheden, vermeld in het decreet over het lokaal bestuur (titel 6, hoofdstuk 3). Hij organiseert een volksraadpleging als de inwoners van de gemeente daartoe een verzoek hebben ingediend dat voldoet aan de voorwaarden, vermeld in dit hoofdstuk.

Persoonlijke aangelegenheden en aangelegenheden betreffende de jaarrekeningen, het meerjarenplan en de aanpassingen ervan, de gemeentebelastingen en de retributies kunnen niet het voorwerp zijn van een volksraadpleging.
