

Participatiereglement

Dit reglement werd goedgekeurd in de gemeenteraadszitting van 24 juni 2019.

Dit reglement werd bekendgemaakt op www.zwevegem.be op 15 juli 2019.

In Zwevegem 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	3
2. Klachten	3
3. Openbaarheid van bestuur	6
4. Adviesraden.....	7
5. Inspraak van burgers.....	7
6. Verzoekschriften	8
7. Volksraadpleging.....	9

1. Meldingen

Artikel 1

Iedereen kan schriftelijk, mondeling of digitaal een melding indienen. Je doet dat via het e-loket 'ik meld', aan het onthaalloket van het gemeentehuis, op de bibus, telefonisch (0800 1 8550) of via mail naar 'ikmeld@zwevegem.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 Zwevegernaren 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 petitie 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 'ikmeld@zwevegem.be' op de gemeentelijke website of via mail naar 'ikmeld@zwevegem.be'. 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 registrator registreert de klachten en verwijst ze, als ze ontvankelijk zijn, voor behandeling door naar een klachtenbehandelaar (diensthoofd van de betrokken dienst). De klachtencoördinator 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 registrator de klacht heeft ontvangen, registreert hij ze (ongeacht of ze wel of niet ontvankelijk is) 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, voert de klachtencoördinator het ontvankelijkheidsonderzoek uit. 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, verwijst de klachtencoördinator de klager door naar de juiste instanties.

Artikel 9

Na ontvangst van de klacht stuurt de klachtencoördinator een antwoordbrief of antwoordmail naar de klager. Dit antwoord bevat in elk geval de volgende elementen:

- a) de bevestiging dat de klacht werd ontvangen
- b) de vermelding of de klacht al dan niet ontvankelijk is, met bijhorende motivering als ze niet ontvankelijk is
- c) een korte omschrijving van de opgestarte klachtenprocedure, met vermelding van de contactgegevens van de klachtenbehandelaar

Artikel 10

Na een positief ontvankelijkheidsonderzoek verwijst de klachtencoördinator de klacht door 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 clusterverantwoordelijke
- c) bij een klacht tegen het afdelingshoofd: de algemeen directeur
- d) 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
- e) 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
- f) bij een klacht tegen de algemeen directeur: het college van burgemeester en schepenen
- g) bij een klacht tegen een gemeentelijk politiek mandataris: de algemeen directeur

Artikel 11

§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 12

De klachtenbehandelaar bezorgt het verslag met motivering en een ontwerp van antwoordbrief of e-mail aan de klachtencoördinator. Die gaat na of de klachtenbehandelaar een neutrale houding heeft aangenomen in het behandelen van de klacht. Na goedkeuring door de klachtencoördinator stuurt deze aan de klager een antwoordbrief of -mail met de conclusies van het onderzoek.

Artikel 13

Nadat de klager het antwoord ontvangen heeft, kan een klacht in het register afgesloten worden door ze op de volgende manier te catalogeren:

- a) gegrond: de klacht is gegrond en de gedraging was in strijd met de beginselen van behoorlijk bestuur. De klager kreeg dus gelijk en er werd een oplossing voorgesteld.
- b) gegrond en gecorrigeerd: de klager heeft gelijk, maar tijdens de procedure is de fout van het bestuur gecorrigeerd.
- c) deels gegrond/deels niet: zowel de gemeente of het OCMW als de klager waren deels in fout.
- d) ongegrond: de gemeente of het OCMW heeft geen fout begaan.
- e) geen oordeel: de klacht was onontvankelijk.

Artikel 14

De klachtencoördinator bezorgt jaarlijks een rapport over de behandelde klachten aan de gemeenteraad.

3. Openbaarheid van bestuur

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

Artikel 15

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 16

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

- alle gemeentelijke reglementen en verordeningen
- de agenda van de raden en commissies
- de openbare notulen van de zittingen van de raden
- de verslagen van de gemeentelijke adviesorganen
- de openbare onderzoeken
- de opsomming van de punten die behandeld werden door het schepencollege en vast bureau

Artikel 17

§1. Andere bestuursdocumenten dan voorzien in artikel 24 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 20 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 18

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 19

§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 jeugdtraject 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. Een overzicht van de gemeentelijke adviesraden kan je vinden op www.zwevegem.be

§3. 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.

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

§5. 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 20

§1. Iedere deelgemeente heeft zijn eigen dorpsraad. De hoofdgemeente telt drie wijkraden. Met deze dorps- en wijkraden wil het gemeentebestuur de inwoners een communicatiekanaal bieden voor effectieve participatie aan het beleid. De dorps- en wijkraden brengen inwoners samen die willen meedenken en meewerken aan de ontwikkeling van hun eigen dorp/wijk. Er wordt minstens 2 keer per jaar samengekomen in een open vergadering.

§2. De dorps- en wijkraden worden vertegenwoordigd door een voorzitter en een secretaris. Politieke en gewezen mandatarissen kunnen deze functie niet bekleden of deel uitmaken van het kerncomité van de dorps- en wijkraad. Het kerncomité wordt tweejaarlijks herkozen.

§3. De participatieambtenaar is de verbindingspersoon tussen de dorps- en wijkraad en het gemeentebestuur.

§4. Alle inwoners kunnen deelnemen aan hun eigen dorps- of wijkraad. De dorps- en wijkraden kunnen op eigen initiatief personen uitnodigen om bepaalde thema's toe te lichten.

§5. Iedere inwoner kan aan de voorzitter van de dorps- of wijkraad vragen om bepaalde onderwerpen op de agenda te plaatsen.

§6. Het College van Burgemeester en Schepenen verbindt zich er toe de verslagen van de dorps- en wijkraad op de agenda van het Schepencollege te plaatsen, deze verslagen te bespreken en de dorps- en wijkraad te informeren over hun standpunten of genomen beslissingen. Alle verslagen zijn door iedereen raadpleegbaar via de website www.zwevegem.be.

Artikel 21

Het college van burgemeester en schepenen vertrouwt, onder de voorwaarden die de gemeenteraad vastlegt, het beheer van budgetten voor de realisatie van bepaalde acties of projecten toe aan dorps- en wijkraden. Deze initiatieven moeten een draagvlak in de buurt aantonen.

Artikel 22

§1. De kindergemeenteraad is een permanent inspraakorgaan voor kinderen uit de lagere school. De kinderen die zetelen in de kindergemeenteraad geven advies aan het bestuur over aangelegenheden die te maken hebben met het gemeentelijk kinderbeleid.

§2. De kindergemeenteraad bestaat uit kinderen van het 5^{de} en 6^{de} leerjaar die de kinderbevolking van Zwevegem vertegenwoordigen. De verkiezingen worden in alle basisscholen georganiseerd. De kinderen engageren zich voor maximum 2 jaar.

Artikel 23

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. Daarbij kan ook geopteerd worden voor een digitaal participatietraject.

6. Verzoekschriften

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

§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

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.