

## Zitting Gemeenteraad 16/12/2020

---

Aanwezig: J.M. Dedecker, burgemeester;  
T. Dedecker, voorzitter;  
H. Dierendonck, N. Lejaeghere, D. De Poortere, schepenen;  
D. Gilliaert, voorzitter BCSD;  
B. Vandekerckhove, F. Annys, F. Ampe-Duron, M. Declerck, K. Claeys-Goemaere, L. Landuyt, C. Niville, B. Ryckewaert, S. Van den Bossche, A. Goethaels, L. Verstraete, H. Vanheste, R. Vangenechten, M. Van Boven, F. Spaey, J. Töpke, R. De Lille, M. Vermote, S. Ryckeboer, raadsleden;  
J. Vergauwe, algemeen directeur;

Verontschuldigd: ;

### **8. Participatiereglement - goedkeuring**

De gemeenteraad in openbare, gewone zitting bijeen;

#### **Bevoegdheid**

- Artikel 40 §3 van het decreet over het lokaal bestuur.

#### **Juridisch kader**

- Artikel 304 en volgende van het decreet over het lokaal bestuur.

#### **Feiten, context en argumentatie**

- Het decreet over het lokaal bestuur verplicht de gemeenten om een participatiereglement op te stellen. Daarin moeten zij duidelijk maken hoe de burgerparticipatie in de gemeente wordt georganiseerd. In Middelkerke voorzien het gemeente- en het OCMW-bestuur diverse kanalen en mogelijkheden voor inspraak en burgerparticipatie, zoals:
  - meldingen en suggesties;
  - formele klachten;
  - vragenuurtje vóór de gemeenteraad;
  - verzoekschriften of voorstellen aan de gemeente- of OCMW-raad;
  - inzien of bekomen van documenten via openbaarheid van bestuur;
  - deelnemen aan beleid via adviesraden en andere overlegstructuren;
  - inspraakmomenten bij grote projecten;
  - organiseren van gemeentelijke volksraadplegingen;



- In het voorgestelde reglement wordt invulling gegeven aan een aantal vormen van inspraak, betrokkenheid en participatie vanwege de burgers en doelgroepen ten aanzien van het beleid, de besluitvorming en de dienstverlening. Het reglement is niet beperkend bedoeld. Het gemeente- en OCMW-bestuur kunnen in functie van de omstandigheden ook nog op andere manieren de burgers informeren, raadplegen, inspraak geven en laten participeren;
- Het ontwerp werd ter kennis gegeven aan de gemeentelijke en OCMW-adviesraden. Tegelijk werd de mogelijkheid geboden om advies te verlenen over dit ontwerp;
- Er werden 2 adviezen ingediend, nl. van de sportraad en de seniorenraad;
- Het advies van de sportraad betreft de benaming van de formulieren. Het advies werd verwerkt in het eindontwerp;
- Het advies van de seniorenraad betreft vragen in verband met de positie van de seniorenraad (waarop werd geantwoord via afzonderlijke mail) en een gelijkaardig advies als deze van de sportraad. De werkwijze bij spontane adviezen werd toegelicht aan de seniorenraad;
- Het ontwerp werd bijgevolg gunstig geadviseerd door de gemeentelijke en OCMW-adviesraden;
- Een gelijkaardig reglement wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de OCMW-raad.

#### **Financiële impact**

- Geen rechtstreekse impact. Voor de initiatieven wordt telkens afzonderlijk krediet voorzien.

#### **Beslist:**

##### **Artikel 1**

Het participatiereglement wordt goedgekeurd.

##### **Artikel 2**

Het reglement treedt onmiddellijk in werking.

##### **Artikel 3**

Het besluit van de gemeenteraad dd. 10/04/2008(12) houdende de goedkeuring van het reglement klachtenbehandeling wordt opgeheven (incl. reglement) met onmiddellijke ingang.

##### **Bijlage(n)**

- Het participatiereglement.

##### **Financiële informatie**

-

##### **Administratieve opvolging**

Het reglement wordt bekendgemaakt overeenkomstig artikelen 286 en 287 van het decreet lokaal bestuur van 22 december 2017.

**Stemming:** Dit besluit werd aangenomen met eenparigheid van stemmen.

Gedaan in zitting als hoger vermeld. Namens de gemeenteraad.

Getekend op origineel door de algemeen directeur, Jurgen Vergauwe en de voorzitter, Tom Dedecker.





middelkerke

de algemeen directeur

Jurgen Vergauwe



de voorzitter

Tom Dedecker



# Participatiereglement

---

## Gemeenschappelijk participatiereglement voor gemeente Middelkerke en OCMW-raad

### Hoofdstuk 1 – inleidende bepalingen

#### Artikel 1 (principes)

In dit reglement wordt invulling gegeven aan een aantal vormen van inspraak, betrokkenheid en participatie vanwege de burgers en doelgroepen ten aanzien van het beleid, de besluitvorming en de dienstverlening. Het reglement is niet beperkend bedoeld. Het gemeente- en OCMW-bestuur kunnen in functie van de omstandigheden ook nog op andere manieren de burgers informeren, raadplegen, inspraak geven en laten participeren.

### Hoofdstuk 2 – meldingen en suggesties

#### Artikel 2 (definities)

Een ‘melding’ is een mondeling, schriftelijk of langs digitale weg gegeven signaal van een toestand waarbij een tussenkomst van een gemeente- of OCMW-dienst gewenst is.

Een ‘suggestie’ is een voorstel voor verbetering van een dienstverlening en/of de werking van een dienst.

Iedere burger heeft het recht meldingen, suggesties of vragen om informatie bij de organen van de gemeente en het welzijnshuis (OCMW) in te dienen. In het courant taalgebruik worden dergelijke meldingen en suggesties gevat met het woord signaalkaart.

#### Artikel 3 – (typeformulieren)

De meldingen en suggesties worden bij voorkeur ingediend via een daarvoor voorzien typeformulier signaalkaart. Dit formulier is beschikbaar via het formulierenloket op de website van de gemeente/OCMW. Het is minstens in papieren versie beschikbaar bij het onthaalloket in het MAC (gemeentehuis) en het onthaalloket van het welzijnshuis (OCMW).

De vragen worden bij voorkeur gemaïld naar [info@middelkerke.be](mailto:info@middelkerke.be). Er wordt een ontvangstbevestiging gemaïld.

De meldingen en suggesties kunnen ook schriftelijk ingediend worden bij het onthaalloket van het MAC (gemeentehuis) en het onthaalloket van het OCMW (welzijnshuis) of gestuurd worden naar gemeentehuis, communicatiedienst, Spermaliestraat 1 te 8430 Middelkerke.

#### Artikel 4 – (verwerking)

De meldingen en suggesties worden zo snel mogelijk behandeld en beantwoord door het bevoegde orgaan of door de bevoegde dienst.

### Hoofdstuk 3 – adviesraden en andere overlegstructuren

#### Artikel 5 (principe)

Om het bestuur te adviseren over het beleid wordt een beroep gedaan op gemeentelijke adviesraden of andere overlegstructuren met burgers, verenigingen en/of doelgroepen.

De gemeenteraad/OCMW-raad stelt voor dat iedere adviesraad statuten en/of een huishoudelijk reglement vaststelt, met daarin een nadere omschrijving van het adviesdomein, de samenstelling, de basisregels i.v.m. de werking en de wijze waarop de adviesverlening gebeurt.

#### Artikel 6 (overzicht)

Een overzicht van de adviesraden is beschikbaar op de website van de gemeente [www.middelkerke.be](http://www.middelkerke.be). Op de website worden tevens de statuten, huishoudelijk reglement (indien beschikbaar) en verslagen van de adviesraad gepubliceerd.

### **Artikel 7 (samenstelling)**

De wijze van samenstelling van de adviesraden wordt door de gemeenteraad/OCMW-raad bepaald in functie van voldoende representativiteit voor het betrokken domein.

### **Artikel 8 (verbodsbepaling)**

Gemeenteraadsleden en leden van het college van burgemeester en schepenen kunnen geen stemgerechtigd lid zijn.

### **Artikel 9 (gender)**

Ten hoogste twee derde van de leden van een adviesraad of andere overlegstructuur (bedoeld in artikel 304 van het decreet over het lokaal bestuur) mag van hetzelfde geslacht zijn. Als dat niet het geval is, kan niet op rechtsgeldige wijze advies worden uitgebracht.

### **Artikel 10 (middelen)**

Aan elke adviesraad of overlegstructuur (bedoeld in artikel 304 van het decreet over het lokaal bestuur) worden de nodige middelen ter beschikking gesteld voor een vlotte werking en vervulling van de adviesopdracht.

### **Artikel 11 (adviesverlening en –verwerking)**

Wanneer door het bestuur advies wordt gevraagd, wordt dit advies gemotiveerd ingediend.

De betrokken adviesraad krijgt een gemotiveerd antwoord wanneer een advies niet wordt gevolgd.

Het advies wordt vermeld in de betrokken beslissing van het bestuur.

## **Hoofdstuk 4 – dorps- en wijkraden**

### **Artikel 12 (principe)**

Het gemeentebestuur kan dorps- en wijkraden organiseren in functie van de omstandigheden.

Met de dorps- en wijkraden biedt het bestuur de inwoners van de betrokken wijken en/of deelgemeenten een kanaal voor participatie aan het beleid voor aangelegenheden die direct betrekking hebben op hun wijk of deelgemeente.

Er wordt vergaderd via het systeem van een open vergadering. Als de wijk- of dorpsraad de vorm aanneemt van een overlegstructuur bedoeld in artikel 304 van het decreet over het lokaal bestuur dan zijn de bepalingen van hoofdstuk 3 van dit reglement van toepassing.

### **Artikel 13 (participatieambtenaar)**

De participatieambtenaar vervult de rol van de verbindingspersoon tussen de wijk- of dorpsraad en het gemeentebestuur.

## **Hoofdstuk 5 – participatietrajecten, enquêtes, openbare onderzoeken, ...**

### **Artikel 14 (principe)**

Het bestuur kan zowel over algemene thema's als over specifieke dossiers inspraakvergaderingen, bewonersbevragingen, enquêtes en dergelijke organiseren.

Hun praktische organisatie gebeurt in functie van een maximaal bereik van de betrokken doelgroep(en). Zij worden goed gecommuniceerd. Hun praktische modaliteiten (vorm, plaats, tijdstip, termijn,...) zijn voldoende laagdrempelig en burgervriendelijk.

### **Artikel 15**

Openbare onderzoeken die voorgeschreven zijn door bijzondere regelgevingen (bijv. inzake ruimtelijke ordening,...) worden georganiseerd overeenkomstig de bijzondere bepalingen daaromtrent.

### **Artikel 16**

§1. Om rekening te kunnen houden met de mening van de burger wil het lokaal bestuur bij grotere projecten participatietrajecten uitwerken. 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.

§2. Bij een participatietraject worden alle relevante doelgroepen geïnformeerd en gehoord. Dit kan gaan om de inwoners, de gebruikers, de lokale middenstand, ... en is afhankelijk van de aard van het project. Samen met deze doelgroepen wil het bestuur zo tot een optimaal resultaat komen.

## **Hoofdstuk 6 – openbaarheid van bestuur**

### **Artikel 17 (principe)**

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

### **Artikel 18 (vrij raadpleegbaar)**

Iedereen kan volgende bestuursdocumenten, nadat ze volledig zijn opgemaakt en goedgekeurd, raadplegen via [www.middelkerke.be](http://www.middelkerke.be):

- alle gemeentelijke reglementen en verordeningen;
- de agenda van de gemeente- en OCMW-raden en gemeenteraadscommissies;
- de verslagen van de openbare zittingen van de gemeente- en OCMW-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 19 (op aanvraag)**

§1. Andere bestuursdocumenten dan voorzien in artikel 18 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 minstens 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 20 (beroep)**

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](mailto: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.

## **Hoofdstuk 7 – het vragenuur**

### **Artikel 21 (principe)**

Er wordt in principe om 18 uur op de dag van de gemeenteraadszitting een vragenuur voor inwoners en tweede verblijvers georganiseerd.

Dit vragenuur maakt geen deel uit van de gemeenteraadszitting.

De concrete datum, aanvangsuur en locatie worden bekend gemaakt via de website van de gemeente en via eventueel andere passend geachte media.

### **Artikel 22 (vragensteller)**

Vragen voor het vragenuur kunnen worden ingediend door:

- Inwoners van de gemeente die geen gemeenteraadslid zijn;
- Natuurlijke personen namens een erkende Middelkerkse vereniging;
- Natuurlijke personen die belasting op de tweede verblijven gelegen op het grondgebied van Middelkerke betalen. (Gegevens op basis van het recentste kohier.)

### **Artikel 23 (welke vragen?)**

De vragen moeten betrekking hebben op zaken van gemeentelijk belang en bij voorkeur verband houden met de punten die op de agenda van de gemeente- of OCMW-raadszitting staan, volgend op het vragenuur.

Worden niet behandeld en onontvankelijk verklaard:

- Anonieme vragen;
- Vragen van personen/verenigingen die niet voldoen aan de voorwaarde van artikel 22;
- Vragen die natuurlijke personen betreffen (incl. persoonlijke aanvallen of beledigingen);
- Vragen die geen verband houden met het gemeentelijk belang of betrekking hebben op onderwerpen die niet behoren tot de gemeentelijke bevoegdheden;
- Vragen die een louter persoonlijk belang of persoonlijke aangelegenheid betreffen;
- Manifesten, kettingsbrieven, moties, verzoekschriften en dergelijke;

De burgemeester oordeelt of een vraag al of niet behandeld wordt. De vragensteller (indien gekend) krijgt hieromtrent opvolging.

Op een vraag kan schriftelijk geantwoord worden.

Een vraagsteller kan maximum twee vragen per vragenuur indienen.

### **Artikel 24 (wijze van indienen)**

De vragen worden bij voorkeur ingediend via het typeformulier. Dit formulier is beschikbaar via het formulierenloket op de website van de gemeente/OCMW. Het is in papieren versie beschikbaar bij het onthaalloket in het MAC (gemeentehuis) of in het onthaalloket van het OCMW (welzijnshuis).

De vragen worden bij voorkeur gemaïld naar [secretariaat@middelkerke.be](mailto:secretariaat@middelkerke.be). Er wordt een ontvangstbevestiging gemaïld.

De vragen kunnen ook schriftelijk ingediend worden bij het onthaalloket van het MAC (gemeentehuis) of in het onthaalloket van het OCMW (welzijnshuis) of gestuurd worden naar gemeentehuis, secretariaat, Spermaliestraat 1 te 8430 Middelkerke.

### **Artikel 25 (termijn)**

De vragen moeten minstens vijf kalenderdagen vóór de dag waarop het vragenuur plaatsvindt ingediend worden. (Voorbeeld: indien vragenuur op woensdag, dan vragen indienen ten laatste op de vrijdag ervoor.)

Vragen die later worden ingediend komen aan bod tijdens een daaropvolgend vragenuur of worden schriftelijk beantwoord.

### **Artikel 26 (verloop)**

De vraagsteller krijgt via mail bericht ivm de ontvankelijkheid van de vraag en de verdere practica ivm de behandeling ervan (zoals datum en uur, locatie). Indien geen mailadres beschikbaar gebeurt de melding via gewone post.

De vragen worden behandeld volgens tijdstip van indiening.

Het vragenuur is openbaar.

De vraagsteller heeft het recht om de vraag beknopt mondeling toe te lichten.

De burgemeester leidt het vragenuur.

Tijdens het vragenuur worden de vragen beantwoord door de burgemeester of de betrokken leden van het college van burgemeester en schepenen/vast bureau. De eventueel aanwezige gemeenteraadsleden zijn niet gerechtigd om tussen te komen tijdens het vragenuur.

Indien niet alle vragen binnen het voorziene tijdsbestek behandeld zijn, worden de resterende vragen bij voorrang behandeld tijdens het volgende vragenuur of worden de vragen schriftelijk beantwoord.

### **Artikel 27 (verslag)**

De ingediende en ontvankelijke vragen worden, samen met de antwoorden, gebundeld in een verslag.

Dit verslag wordt geanonimiseerd op de website van de gemeente gepubliceerd.

## **Hoofdstuk 8 – klachtenbehandeling**

### **Artikel 28 (wat is een klacht?)**

Onder 'klacht' wordt in dit reglement verstaan: een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij het bestuur van gemeente of OCMW klaagt over een door dit bestuur al dan niet verrichte handeling of prestatie van de ambtelijke organisatie en dienstverlening.

Het bestuur: klachten kunnen betrekking hebben op zowel het niet correct handelen van ambtenaren, personeelsleden als op het niet correct handelen van mandatarissen. Klachten ivm het niet correct handelen en/of het (niet-)optreden van Lokale Politie, het autonoom gemeentebedrijf of andere overheden vallen niet onder de toepassing van dit reglement.

Met niet correct handelen wordt een inbreuk bedoeld tegen de deontologische codes van mandatarissen en personeelsleden.

Een klacht kan betrekking hebben op:

1. een foutief verrichten van een handeling of prestatie;
2. het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
3. het niet uitvoeren van een handeling of prestatie.

### **Artikel 29 (wat is geen klacht?)**

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op vragen om informatie, meldingen, suggesties, petitie, voorstellen van burgers en de verzoekschriftenprocedure.

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op formele beroepen en bezwaren.

Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op algemene klachten over de regelgeving, algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid of klachten over beleidsvoornemens of verklaringen. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op de werking of de beslissingen van de politieke instellingen.

### **Artikel 30 (wie kan klachten indienen?)**

Elke belanghebbende heeft het recht een klacht te formuleren.

Ook een medewerker van de diensten van het bestuur kan, in de hoedanigheid van burger, een klacht uiten volgens deze klachtenprocedure.

### **Artikel 31 (klachtencoördinator)**

De algemeen directeur is klachtencoördinator.

De klachtencoördinator registreert alle klachten en ziet er op toe dat de behandeling van een klacht conform de klachtenprocedure verloopt.

De klachtencoördinator zorgt voor de rapportering en doet aanbevelingen.

De coördinatie van de klachten berust bij het secretariaat van de gemeente onder leiding van de algemeen directeur.



Iedereen die betrokken is bij de uitvoering van een klachtenprocedure en daarmee de beschikking krijgt over gegevens die vertrouwelijk zijn, is verplicht tot geheimhouding daarvan.

### **Artikel 32 (klachtenbehandelaar)**

Als klachtenbehandelaar treedt op:

1. De hiërarchisch overste van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die zelf niet bij de gedraging waarover wordt geklaagd betrokken is geweest.
2. Het college van burgemeester en schepenen/vast bureau indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de algemeen directeur of de financieel directeur.
3. De respectievelijke politieke organen (behoudens andersluidende wettelijke of reglementaire bepalingen) indien het een klacht betreft tegen een gedraging van burgemeester, een schepen of raadslid.
4. De algemeen directeur in geval van twijfel en voor zover hij niet bij de klacht betrokken is.

### **Artikel 33 (procedure klachtenbehandeling)**

#### ***1. Ontvangen van een klacht***

Een klacht kan mondeling ingediend worden (bij elke ambtenaar en mandataris), schriftelijk (brief, mail, webformulieren) of telefonisch.

Indien de mondelinge of telefonische klacht niet onmiddellijk kan worden opgelost, moet ze schriftelijk vastgelegd worden (volgens model 'klachtenformulier') en de verdere procedure 'klachtenbehandeling' volgen.

Een onmiddellijk opgeloste klacht wordt als een opmerking beschouwd en wordt niet verder behandeld via de klachtenregeling, behoudens indien de klager het anders wenst. In voorkomend geval moet de klacht schriftelijk vastgelegd worden.

Indien de klager dit wenst wordt hem via de klachtencoördinator of een door hem aangewezen ambtenaar hulp geboden bij het op schrift stellen of aanvullen van de klacht.

#### ***2. Meldingen voor een ander bestuur***

Meldingen voor een ander bestuur of hogere overheid worden automatisch naar hen doorgestuurd.

De klager ontvangt een kopie (via brief of mail) van de melding aan dit bestuur. Hierop staan de contactgegevens van de volgens de behandelende ambtenaar verantwoordelijke overheid.

#### ***3. Vastleggen klacht in register***

Alle schriftelijk ingediende klachten worden bezorgd aan de klachtencoördinator.

De klachtencoördinator zorgt voor de registratie van alle klachten in een klachtenregister.

Via dit klachtenregister worden de rapportages opgemaakt.

In dit register worden per klacht volgende gegevens genoteerd:

- de identiteit van de klager (naam, adres, telefoon, mail)
- het voorwerp van de klacht (= korte omschrijving)
- de dienst of persoon waartegen deze klacht gericht is of tot wiens takenpakket de klacht behoort
- het medium via dewelke de klacht is binnengekomen
- de datum waarop de klacht is binnengekomen
- de al of niet ontvankelijkheid van de klacht (+de reden van niet ontvankelijkheid)
- de datum wanneer de brief of mail met de ontvangstbevestiging en het resultaat van het ontvankelijkheidsonderzoek is verstuurd
- de datum waarop de klachtencoördinator advies gevraagd heeft aan de klachtenbehandelaar
- het resultaat van de procedure informele klachtbehandeling

- de datum waarop de klachtencoördinator het advies van de klachtenbehandelaar heeft ontvangen
- de uitkomst van het klachtenonderzoek (feitenonderzoek, al dan niet gegrond)
- de datum wanneer de brief of mail met melding van het gevolg naar de klager werd verstuurd
- de datum van én de eventuele reactie van de klachtindiener op voormelde brief of mail

#### **4. Onderzoek naar de ontvankelijkheid van de klacht**

De klachtencoördinator voert het ontvankelijkheidsonderzoek.

Principieel wordt een klacht steeds verondersteld ontvankelijk te zijn, maw elke klacht moet op ontvankelijkheid onderzocht worden

Niet ontvankelijk zijn klachten die betrekking hebben op

- regelgeving
- het al of niet gevoerde beleid
- beleidsvoornemens- en verklaringen
- punten waarvoor reeds eerder een klacht werd ingediend en een standpunt werd ingenomen waarmee de indiener zich niet kan verzoenen
- dossier waarin nog niet alle beroepsmogelijkheden zijn uitgeput
- en klachten die anoniem zijn, scheldpartijen bevatten, petitie's bevatten, kettingsbrieven bevatten of loutere vragen om informatie betreffen

De klachtencoördinator is niet verplicht de klacht te behandelen indien het belang van de klager dan wel het gewicht van de gedraging kennelijk onvoldoende is.

#### **5. Ontvangstbevestiging**

Binnen de veertien kalenderdagen na het registreren van de klacht wordt door de klachtencoördinator een brief of mail met de ontvangstbevestiging en het resultaat van het ontvankelijkheidsonderzoek verstuurd naar de klager.

#### **6. Informele klachtbehandeling**

De informele klachtenbehandeling is enkel van toepassing in de gevallen waarbij een klachtenbehandelaar werd aangeduid overeenkomstig artikel 32. – 1 van dit reglement.

Na ontvangst van het afschrift wordt door de klachtenbehandelaar binnen een week contact opgenomen met de klager.

Doel van het contact is het onderzoeken van de mogelijkheid om op een laagdrempelige wijze naar tevredenheid van de klager aan diens klacht tegemoet te komen.

Middelen hiertoe zijn onder andere het geven van telefonische opheldering, het geven van een nadere toelichting, het geven van genoegdoening, het houden van een gesprek met beklagde of het houden van een bemiddelingsgesprek.

De klachtenbehandelaar stelt de klachtencoördinator zo spoedig als mogelijk op de hoogte via brief of mail van het resultaat van het contact met klager.

Indien door de klager is aangegeven dat naar tevredenheid aan diens klacht tegemoet is gekomen, wordt hiervan door de klachtencoördinator binnen twee weken een schriftelijke bevestiging verzonden via brief of mail.

#### **7. Onderzoek naar de gegrondheid van de klacht**

De klachtenbehandelaar onderzoekt in eerste instantie of de klacht gegrond is en formuleert een advies ter zake.

Gronden kunnen minstens zijn:

- termijn overschreden
- fout gemaakt

- niet of slecht uitgevoerd
- geen 'behoorlijk' bestuur (klantvriendelijkheid, behoorlijk bestuur, enz., cfr. deontologische codes personeel en mandatarissen)

### **8. Beoordeling van een klacht**

Via feitenonderzoek en het advies van de klachtenbehandelaar wordt door de klachtencoördinator een 'oordeel' geveld.

Minstens volgende gegevens worden in aanmerking genomen bij de beoordeling van een klacht:

#### De klacht

- Integrale tekst

#### Achtergrond

- Relevante achtergrondinformatie en regelgeving

#### Gevoerd onderzoek

- Gestelde daden van onderzoek

#### Bevindingen

- De feiten (chronologisch)
- Standpunt klager
- Advies klachtenbehandelaar

#### Beoordeling en conclusie

- Volgens verschillende criteria:
  - grondrechten (discriminatieverbod, privacy, briefgeheim...)
  - materiële behoorlijkheid (misbruik van bevoegdheid, gelijkheid, redelijkheid, evenredigheid,...)
  - formele behoorlijkheid (onpartijdig, hoor en wederhoor, motivering, fair play)
  - zorgvuldigheid (nauwkeurig, actieve en adequate informatie, correcte bejegening, professioneel)

#### Het resultaat

- Ontvankelijk/onontvankelijk
- Gegrond/ongegrond/onduidelijk
- Gevolg intern (eenmalig of structureel) en tov de klager

### **9. Gevolg aan de klacht**

Voor de klager via de klachtencoördinator:

- verontschuldiging
- rechtzetting
- oplossing
- tegemoetkoming

intern via de klachtencoördinator voorstel tot:

- eenmalige oplossing
- structurele ingreep

### **10. Termijn van behandeling**

Binnen de twee maanden na het registreren van de klacht wordt de uitslag van het klachtenonderzoek naar de klager gestuurd via brief of mail.

Indien het niet mogelijk is deze termijn te respecteren geeft de klachtencoördinator daarvan klager schriftelijk bericht (via brief of mail) met vermelding van de reden van de overschrijding van de termijn en van de termijn waarbinnen hij de bedoelde mededeling zal doen.

#### **Artikel 34 (rapportering)**

§1. De rapportage gebeurt geanonimiseerd.

§2. Aan managementteam:

Door klachtencoördinator

Jaarlijks

Inhoudelijk:

- Enkel klachten over ambtelijke organisatie en dienstverlening
- Statistische info (cijfers), kwalitatieve info (aard van het probleem)
- ondernomen acties
- structurele verbetervoorstellen
- evaluatie toepassing van de klachtenregeling

§3. Aan college van burgemeester en schepenen/vast bureau:

Door klachtencoördinator

Jaarlijks

Inhoudelijk:

- structurele verbetervoorstellen
- evaluatie toepassing van de klachtenregeling

§4. Aan gemeenteraad/OCMW-raad:

Door klachtencoördinator

Jaarlijks

Inhoudelijk:

- structurele verbetervoorstellen (na bespreking en standpuntbepaling college van burgemeester en schepenen/vast bureau)
- evaluatie toepassing van de klachtenregeling (na bespreking en standpuntbepaling college van burgemeester en schepenen/vast bureau)

#### **Artikel 35 (bekendmaking)**

Het bestuur zal het bestaan van de klachtenregeling permanent en herhaaldelijk bekendmaken via verschillende beschikbare kanalen.

## **Hoofdstuk 9 – verzoekschriften aan de organen van de gemeente**

#### **Artikel 36 (verwijzing)**

Iedere burger heeft het recht verzoekschriften, door een of meer personen ondertekend, schriftelijk bij de organen van de gemeente en het OCMW in te dienen.

Voor de regeling in dit verband wordt verwezen naar de toepasselijke bepalingen vervat in de huishoudelijke reglementen van de betrokken organen.

## **Hoofdstuk 10 – de gemeentelijke volksraadpleging**

#### **Artikel 37 (verwijzing)**

De gemeenteraad kan beslissen om de inwoners te raadplegen over bepaalde aangelegenheden. Hij organiseert een volksraadpleging als de inwoners van de gemeente daartoe een verzoek hebben ingediend dat voldoet aan de decretaal gestelde voorwaarden.

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.

Voor de regeling in verband met de gemeentelijke volksraadpleging wordt verwezen naar de toepasselijke bepalingen vervat in het decreet over het lokaal bestuur.