

Participatiereglement

Datum besluit

Dit reglement werd goedgekeurd door de gemeenteraad op 5 juni 2019 en door de raad voor maatschappelijk welzijn op 8 mei 2019.

Artikel 1 – Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing voor de gemeente en het OCMW (Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn) Olen.

Artikel 2 – Definities

- verzoekschrift: een brief of petitie gericht aan de gemeenteraad of raad voor maatschappelijk welzijn, waarin een verzoek wordt geformuleerd om iets te doen of niet te doen. Het kan om een klacht gaan of een vraag om het beleid of de reglementering van de gemeente of het OCMW te wijzigen. In ieder geval dient het verzoekschrift betrekking te hebben op de rechtstreekse bevoegdheid van het bestuur of het gemeentelijk belang.
- voorstel: een gemotiveerde nota met voorstellen of vragen over de beleidsvoering en dienstverlening van de gemeente of het OCMW, die een burger overmaakt aan het college van burgemeester en schepenen voor de gemeente en het vast bureau voor het OCMW. Hierin wordt gevraagd het voorstel te kunnen komen toelichten op de gemeenteraad respectievelijk de raad voor maatschappelijk welzijn. Een voorstel heeft betrekking op de rechtstreekse bevoegdheid van het bestuur of het gemeentelijk belang.
- volksraadpleging: het decretaal geregeld proces waarbij de gemeenteraad, op eigen initiatief of op verzoek van de inwoners, een vraag met betrekking tot de gemeentelijke reglementering of het beleid voorlegt aan de bevolking van de gemeente Olen. 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.
- beleidsenquête: een niet-systematische bevraging van bepaalde doelgroepen over aspecten van het beleid van de gemeente en/of het OCMW. Een beleidsenquête gaat uit van het college van burgemeester en schepenen voor de gemeente of van het vast bureau voor het OCMW.
- adviesraad: inspraakorgaan, al dan niet wettelijk of decretaal voorzien, dat door het gemeentebestuur wordt ingericht en dat op geregelde tijdstippen vergadert om aan het gemeentebestuur adviezen uit te brengen over een bepaald beleidsdomein. In principe zijn adviesraden samengesteld uit mensen die een specifieke ervaring of kennis hebben over een beleidsdomein. Adviesraden nemen een huishoudelijk reglement aan dat hun werking preciseert.

- melding: een gebrek dat de burger signaleert, waarbij hij wenst dat het bestuur optreedt, zonder dat de burger (reeds) ontevreden is over het optreden van het bestuur. Een melding moet onderscheiden worden van een klacht. Wanneer er niet correct wordt ingespeeld op een melding, kan dit natuurlijk wel leiden tot een klacht van de burger.
- klacht: een duidelijke uiting van ontevredenheid, waarbij de ontevreden burger klaagt over een door het bestuur (al dan niet) verrichte handeling of prestatie. Een klacht moet betrekking hebben op een concrete handelswijze van het bestuur in een bepaalde aangelegenheid of de concrete toepassing van een bestaande regelgeving. Klachten kunnen onder meer gaan over de handelswijze van medewerkers of mandatarissen, abnormale traagheid, slechte wil, het uitblijven van een initiatief of een manifest kwaliteitsgebrek met betrekking tot het onthaal van de burger.

Artikel 3 – Verzoekschriften

Dit artikel is ook van toepassing op het OCMW met dien verstande dat “gemeenteraad” dan gelezen wordt als “raad voor maatschappelijk welzijn” en “college van burgemeester en schepenen” als “vast bureau”. De raad voor maatschappelijk welzijn kent geen raadscommissies, dus deze behandelbaarheid geldt niet voor verzoekschriften aan het OCMW.

§1 – Doel en initiatiefnemer

Via een verzoekschrift kan eenieder vragen aan de gemeenteraad om iets te doen of net niet te doen.

§2 - Reikwijdte

Verzoekschriften kunnen alleen betrekking hebben op zaken waarvoor de gemeente of het OCMW bevoegd is.

§3 - Vereisten

Een verzoekschrift moet voldoen aan de volgende vereisten:

- Het verzoekschrift moet (digitaal) gehandtekend zijn door één of meer personen.
- Verzoekschriften zijn enkel ontvankelijk als ze worden ingediend via het E-loket of het daartoe bestemde formulier. In dit laatste geval moeten het verzoekschrift schriftelijk ingediend worden bij de gemeenteraad voor de gemeente (gemeentebestuur Olen, voorzitter gemeenteraad, Dorp 1, 2250 Olen) of bij de raad voor maatschappelijk welzijn voor het OCMW (OCMW Olen, voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn, Lichtaartseweg 9, 2250 Olen).

§4 - Behandeling

Bij het begin van elke gemeenteraadszitting deelt de voorzitter van de gemeenteraad mee welke verzoekschriften werden ingediend, waarna de gemeenteraad de ontvankelijkheid beoordeelt. Als het verzoekschrift onontvankelijk is, wordt dat door de voorzitter van de gemeenteraad aan de (eerste) ondertekenaar meegedeeld. Als het verzoekschrift ontvankelijk is, kan de gemeenteraad het ingediende verzoekschrift met een uitdrukkelijke beslissing doorverwijzen naar het college van burgemeester en schepenen of de bevoegde gemeenteraadscommissie. De (eerste) ondertekenaar van het verzoekschrift kan ook gehoord worden door de gemeenteraad, college van burgemeester en schepenen of een commissie. In dat geval kan de betrokkene zich laten bijstaan door een persoon naar keuze.

De gemeenteraad bezorgt een schriftelijk antwoord aan de verzoeker binnen de drie maanden na de indiening van het verzoekschrift.

Artikel 4 - Voorstellen van burgers

Dit artikel is ook van toepassing op het OCMW met dien verstande dat “gemeenteraad” dan gelezen wordt als “raad voor maatschappelijk welzijn” en “college van burgemeester en schepenen” als “vast bureau”.

§1 - Doel en initiatiefnemer

Een voorstel van de burger bevat een duidelijk omschreven verzoek of vraag aan de gemeenteraad. Hij wordt eventueel vergezeld van stukken die de gemeenteraad kunnen voorlichten.

§2 - Reikwijdte

Voorstellen van burgers kunnen alleen betrekking hebben op zaken waarvoor de gemeente of het OCMW bevoegd is.

§3 - Vereisten

Een voorstel van de burger bevat:

- naam, voornaam, woonplaats en geboortedatum van minimaal één initiatiefnemer, die tevens inwoner van de gemeente is en bijhorende handtekening(en)
- een postadres van de initiatiefnemer(s)
- de namen, voornamen, woonplaats en geboortedatum van tenminste 200 inwoners die dit voorstel ondersteunen en bijhorende handtekeningen

De initiatiefnemer(s) en ondertekenaars dienen inwoner te zijn van de gemeente en 16 jaar of ouder te zijn.

Voorstellen van burgers worden schriftelijk met aangetekende brief ingediend bij het college van burgemeester en schepenen voor de gemeente (Dorp 1, 2250 Olen) of het vast bureau voor het OCMW (Lichtaartseweg 9, 2250 Olen) via het daartoe bestemde formulier of digitaal via het E-loket.

§4 - Inzameling steunverklaringen

De ondersteuningsverklaringen van ondertekenaars kunnen op papieren lijsten worden ingezameld of via een elektronische (internet)applicatie.

§5 - Behandeling

Binnen de termijn van tien werkdagen wordt het voorstel beantwoord met minstens een ontvangstbevestiging. Het college van burgemeester en schepenen besluit binnen 3 weken of het voorstel voldoet aan de vereisten bepaald in dit reglement.

Indien het voorstel aan de vereisten voldoet, wordt het geagendeerd voor de eerstvolgende gemeenteraadsvergadering die ten minste drie weken plaatsvindt na het besluit van het college van burgemeester en schepenen als bedoeld in voorgaande paragraaf.

De initiatiefnemer, of één van hen indien het meerdere initiatiefnemers betreft, heeft 10 minuten spreektijd tijdens deze gemeenteraadsvergadering. De initiatiefnemer kan zich laten vergezellen door een persoon naar keuze.

Er is gelegenheid voor de raadsleden om aan de initiatiefnemer vragen te stellen.

De gemeenteraad neemt, niet later dan twee maanden na de raadsvergadering waarin het voorstel geagendeerd is, een gemotiveerd besluit omtrent het voorstel. De voorzitter van de raad informeert de initiatiefnemers hierover schriftelijk.

Artikel 5 - Volksraadpleging

§1 - Doel en initiatiefnemer

Via een volksraadpleging kunnen de inwoners hun mening geven over zaken van gemeentelijk belang. De gemeenteraad kan zelf beslissen om een gemeentelijke volksraadpleging te organiseren. Ook inwoners kunnen een verzoek indienen om een gemeentelijke volksraadpleging te organiseren.

§2 - Reikwijdte

Een volksraadpleging heeft betrekking op aangelegenheden van het gemeentelijk belang.

§3 - Vereisten

Een persoon kan verzoeken om een volksraadpleging als hij aan al de volgende voorwaarden voldoet:

- in het bevolkingsregister van de gemeente ingeschreven of vermeld zijn
- de leeftijd van 16 jaar bereikt hebben
- niet het voorwerp uitmaken van een veroordeling of beslissing die voor een gemeenteraadskiezer de uitsluiting of schorsing van het kiesrecht meebrengt

Het initiatief dat uitgaat van de inwoners van de gemeente moet worden gesteund door tenminste 20% van de inwoners van de gemeente Olen die 16 jaar of ouder zijn.

§4 - Indiening

Het verzoek wordt ingediend met een formulier dat door het gemeentebestuur op aanvraag ter beschikking wordt gesteld en het wordt, vergezeld van een gemotiveerde nota, met een aangetekende brief gestuurd aan het college van burgemeester en schepenen.

§5 - Behandeling

Binnen de termijn van 10 werkdagen wordt het ingediend verzoek beantwoord met minstens een ontvangstbevestiging. Na de ontvangst van het verzoek onderzoekt het college van burgemeester en schepenen of het verzoekschrift voldoet aan de vereisten die omschreven worden in het decreet lokaal bestuur. Het resultaat van dit onderzoek wordt in een gemotiveerd advies meegedeeld aan de gemeenteraad.

Artikel 6 - Adviesraden

§1 - Doel

De gemeente organiseert adviesraden die als opdracht hebben om het gemeentebestuur op regelmatige en systematische wijze te adviseren. Volgende adviesraden worden georganiseerd:

- gemeentelijke commissie voor ruimtelijke ordening (gecoro)
- gemeentelijk adviesorgaan Architectuur Begeleidings- en Beoordelingscommissie (ABBC)
- jeugdraad
- vrijetijdsraad
- beheerraad bibliotheek
- mondiale adviesraad
- adviesraad zorgzaam Olen
- lokaal overleg kinderopvang en opvoedingsondersteuning

§2 - Werking

Voor elke adviesraad wordt een huishoudelijk reglement opgemaakt waarin ook de afspraken worden opgenomen over de aard en opvolging van adviezen en de logistieke en financiële ondersteuning van de werking.

Artikel 7 – Burgerinitiatieven

Burgers die een initiatief in uitvoering willen brengen, kunnen deze vraag stellen aan het college van burgemeester en schepenen voor de gemeente of het vast bureau voor het OCMW. Zij onderzoeken of het voorgestelde initiatief past in de doelstellingen die geformuleerd zijn in het meerjarenplan en op welke manier de gemeente of het OCMW dit initiatief eventueel kan ondersteunen.

Artikel 8 - Andere vormen van participatie

Dit artikel is ook van toepassing op het OCMW met dien verstande dat “gemeenteraad” dan gelezen wordt als “raad voor maatschappelijk welzijn” en “college van burgemeester en schepenen” als “vast bureau”.

Het gemeentebestuur engageert zich om naar aanleiding van concrete dossiers en noden in (delen van) Olen, op eigen initiatief een tijdelijk participatieproject op te starten. Bij een participatieproject wordt steeds afgetoetst of er voldoende beleidsruimte is om dit te organiseren.

Het gemeentebestuur staat ook open voor andere vormen van participatie. Het gemeentebestuur is bereid ook met andere bewonersgroepen en verenigingen die zich in hoofdzaak rond participatie profileren, in dialoog te treden, op voorwaarde dat deze groepen of verenigingen kunnen aantonen dat hun draagvlak voldoende breed is.

Om de mening te kennen van grote groepen inwoners over specifieke dossiers, kan het college van burgemeester en schepenen ook beslissen het instrument van de beleidsenquête selectief te gebruiken.

Artikel 9 – Meldingen

Dit artikel is ook van toepassing op het OCMW met dien verstande dat “gemeenteraad” dan gelezen wordt als “raad voor maatschappelijk welzijn” en “college van burgemeester en schepenen” als “vast bureau”.

§1 – Doel en initiatiefnemer

Elke gebruiker van de hulp- en dienstverlening van de gemeente of het OCMW kan een gebrek melden.

§2 - Reikwijdte

Meldingen moeten betrekking hebben op het grondgebied van Olen. Voorbeelden van meldingen zijn: defecte verlichting, put in de rijbaan, rioolkolk verstopt,...

§3 – Vereisten

Een melding bevat:

- de contactgegevens van de melder
- de eventuele locatie van een vastgesteld gebrek

§4 – Indiening

Meldingen kunnen ingediend worden via een van de onderstaande mogelijkheden:

- via de website
- via het e-mailadres info@olen.be
- schriftelijk via de signaalkaart
- mondeling aan een medewerker van het bestuur
- telefonisch

§5 - Behandeling

De meldingen en suggesties waaraan het gemeentebestuur iets kan verhelpen, worden doorgegeven aan het bevoegde team. De betrokken beleidsmedewerker is verantwoordelijk voor het behandelen van de melding en het formuleren van een antwoord. Binnen de termijn van 10 werkdagen wordt de melding beantwoord met minstens een ontvangstbevestiging. Binnen de termijn van 45 kalenderdagen wordt de melding beantwoord met een beschrijving van de oplossing (indien mogelijk en wenselijk) en de periode waarin deze zal worden uitgevoerd.

Voor de andere meldingen wordt gericht doorverwezen naar de bevoegde instantie.

Van alle meldingen wordt de oorspronkelijke melding, de historiek en het antwoord geregistreerd.

Artikel 10 – Klachten

Dit artikel is ook van toepassing op het OCMW met dien verstande dat “gemeenteraad” dan gelezen wordt als “raad voor maatschappelijk welzijn” en “college van burgemeester en schepenen” als “vast bureau”.

§1 – Doel en initiatiefnemer

Elke gebruiker van de hulp- en dienstverlening van de gemeente of het OCMW kan een klacht indienen.

§2 – Reikwijdte en ontvankelijkheid

Elke klacht over de hulp- en dienstverlening van het lokaal bestuur wordt behandeld en onderzocht op haar ontvankelijkheid. Een klacht moet betrekking hebben op een concrete handwijze van het bestuur in een bepaalde aangelegenheid of de concrete toepassing van een bestaande regelgeving.

Volgende klachten worden onontvankelijk verklaard:

- anonieme klachten
- klachten die enkel mondeling werden ingediend, tenzij deze klachten werden geregistreerd door een medewerker van het lokaal bestuur en ondertekend door de klager
- klachten over materies die buiten de bevoegdheid van het lokaal bestuur of haar diensten vallen
- een klacht die betrekking heeft op feiten die zich meer dan één jaar voordien afspeelden en die feitelijk niet meer onderzocht kunnen worden. Van deze termijn kan afgeweken worden indien in een ander reglement anders is bepaald.
- klachten die betrekking hebben op beleidskeuzes, beleidsvoornemens of beleidsverklaringen
- klachten die betrekking hebben op aangelegenheden die voorwerp zijn van een gerechtelijke procedure
- klachten die betrekking hebben op geldende voorschriften of reglementeringen, behalve klachten die verband houden met een correcte naleving en uitvoering van deze voorschriften en reglementeringen
- klachten over aangelegenheden waarvoor een medegedeeld georganiseerd administratief beroep niet is uitgeput of aangewend. Voor deze klachten kan wel onderzoek gebeuren naar de wijze waarop de beslissing of de mogelijkheid van het administratief beroep werd meegedeeld.
- klachten over feiten waarover eerder een klacht werd ingediend en die ook werd behandeld
- klachten die kennelijk ongegrond zijn (dit wil zeggen een klacht waarvan meteen duidelijk is dat er geen fout kan gemaakt zijn door de betrokken dienst) of wanneer een klager geen persoonlijk belang kan aantonen

Dit reglement is niet van toepassing op klachten waarvoor een specifieke procedure is voorzien in de wetgeving (onder meer pesten op het werk, ongewenst seksueel gedrag,...).

§3 – Vereisten

Een klacht bevat:

- de contactgegevens van de melder (een natuurlijk persoon)
- een omschrijving van de feiten

§4 – Indiening

Klachten kunnen ingediend worden via een van de onderstaande mogelijkheden:

- via de website
- via het e-mailadres info@olen.be
- schriftelijk via de signaalkaart
- mondeling aan een medewerker van het bestuur: de medewerker vult het klachtenformulier in en vraagt de klager om dit te ondertekenen.
- Mandatarissen die een klacht ontvangen, geven deze door aan de klachtencoördinator. De verdere behandeling van de klacht gebeurt ambtelijk.

§5 - Behandeling

De klachtencoördinator is verantwoordelijk voor het inhoudelijke onderzoek en het beoordelen van de klacht.

De klager ontvangt binnen de 10 werkdagen na registratie van de klacht een ontvangstmelding waarin de procedure wordt toegelicht die bij de behandeling van de klacht zal gevolgd worden:

- Indien de klacht niet ontvankelijk is, wordt de klager hierover schriftelijk (e-mail of brief) geïnformeerd. De weigering om een klacht verder te behandelen, wordt gemotiveerd.
- Indien de klacht ontvankelijk is, wordt de klacht verder behandeld. Hierbij kunnen zowel de klager als de betrokken diensten geraadpleegd worden. De klachtencoördinator is verplicht het beroepsgeheim en de privacy van de klager te respecteren en een strikte neutraliteit in acht te nemen.

De klachtencoördinator bezorgt de klager uiterlijk 45 kalenderdagen na registratie een antwoord aan de klager. Wanneer deze termijn niet haalbaar is omdat verder onderzoek nodig is, wordt de klager hierover schriftelijk (e-mail of brief) geïnformeerd voor het verstrijken van deze termijn. De klacht wordt als afgesloten beschouwd wanneer de klager het antwoord heeft ontvangen en het klachtenregister volledig is ingevuld.

Van alle klachten wordt de oorspronkelijke klacht, de historiek, verslagen van tussentijdse gesprekken en het antwoord geregistreerd.

§6 – Rapportering

Jaarlijks brengt de klachtencoördinator aan het managementteam verslag uit over de klachten. Aan het college van burgemeester en schepenen en de gemeenteraad wordt jaarlijks gerapporteerd over klachten die werden ingediend tegen de gemeente. Aan het vast bureau en de raad voor maatschappelijk welzijn wordt jaarlijks gerapporteerd over klachten die werden ingediend tegen het OCMW.

§7 – Opvolging

De klachtencoördinator kan naar aanleiding van een klacht verbeteracties voorstellen. Het is de verantwoordelijkheid van het managementteam of het betrokken diensthoofd om deze verder te onderzoeken en te implementeren indien er een akkoord is over deze verbeteracties.

Klachten zijn een belangrijke bron van informatie om de hulp- en dienstverlening te verbeteren. Het bestuur en de medewerkers van gemeente en OCMW Olen engageren zich daarom om de burgers een behoorlijke klachtenbehandeling te bieden en waar nodig en mogelijk de hulp- en dienstverlening te optimaliseren.