

PROVINCIE VLAAMS-BRABANT – ARRONDISSEMENT LEUVEN – GEMEENTE KORTENBERG

UITTREKSEL UIT HET REGISTER der beraadslagingen van de GEMEENTERAAD

OPENBARE ZITTING VAN 6 DECEMBER 2021

AANWEZIG: Ann Van de Castele, voorzitter; Alexandra Thienpont, burgemeester; David Haelterman, Kristien Goeminne, Stef Ryckmans, Ann Outtier-Vannerem, René De Becker, Wim Moons, schepenen; Bart Nevens, Francis Peeters, Mia Vandervelde, Sabine Ledens, Harold Vanheel, Melody Debaetselier, Marinus van Greuningen, Axel Degreef, Maarten Willems, Hans Vanhoof, Jonas Piot, Gabriëla Langmans, Chris Wynants, Wim Vangoidsenhoven, Hendrik Trappeniers, Tine Vanneste, Thomas Malisart, Walter De Brouwer, Carla Demaertelaere, raadsleden; Leen Ceuppens, algemeen directeur.

De raad,

17. Reglement burgerparticipatie

Gelet op het decreet over het lokaal bestuur, inzonderheid de artikelen 286 en 302-325;
Gelet op de artikelen 6 en 10 van het Planlastendecreet van 15 juli 2011;
Gelet op de artikelen 52-58 van het decreet betreffende het lokaal cultuurbeleid;
Gelet op het artikel 5 van het decreet houdende de ondersteuning en stimulering van het lokaal jeugdbeleid;
Gelet op de artikelen 11 en 31 van het decreet betreffende de basisbereikbaarheid;
Gelet op de artikelen 2.1.21 tot 2.1.24bis van het decreet algemene bepalingen milieubeleid (DABM) + bijlage(n);
Gelet op het artikel 3 van het besluit van de Vlaamse Regering betreffende de provinciale en gemeentelijke milieuplanning en de milieuraad, ter uitvoering van de artikelen 2.1.18, 2.1.24, 2.1.16 en 2.1.22 van het decreet van 5 april 1995 houdende algemene bepalingen inzake milieubeleid;
Gelet op de artikelen 9 en 10 van het decreet houdende de stimulering van een inclusief Vlaams ouderenbeleid en de beleidsparticipatie van ouderen;
Gelet op het artikel 5 van het decreet betreffende het lokaal sociaal beleid;
Gelet op de artikelen 11 en 14 van het decreet houdende de organisatie van preventieve gezinsondersteuning;
Gelet op de artikelen 2, 3, 4, 5 en 7 van het besluit van de Vlaamse Regering houdende het lokale beleid kinderopvang van 24 mei 2013;
Gelet op het artikel 1.3.3., afdeling 3, hoofdstuk III van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening van 15 mei 2009;
Gelet op de artikelen 1 tot 7 van het decreet betreffende het cultuurpact;
Gelet op het Charter voor de toekomst van Kortenberg, dat door de gemeenteraad opnieuw bekrachtigd werd op 13 januari 2020;
Gelet op de doelstelling 5 van het meerjarenplan 2020-2025: ‘Kortenberg is een participatiedemocratie waarin alle inwoners kunnen deelnemen’;
Gelet op de aankoop van het gebruik van het burgerparticipatieplatform van CitizenLab nv in 2021, dat de naam voluitsamen.kortenberg.be kreeg;
Overwegende dat in 2012 het Charter van Kortenberg vorm gaf aan het engagement van de burgers en bestuurders van de gemeente Kortenberg om in samenspraak en gedeelde verantwoordelijkheid afspraken en grondbeginselen vast te leggen die richting geven aan de gemeente en de lokale gemeenschap;
Overwegende dat het een prioritaire doelstelling in het meerjarenplan 2020-2025 is om inspraak en debat centraal te stellen en dialoog tussen burgers onderling en tussen burgers en bestuur verder te stimuleren;
Overwegende dat de opmaak van een participatiereglement een mijlpaal is bij actie 5.1.1 ‘Ontwikkelen van groeitrajecten in functie van participatie (online en offline)’ in het meerjarenplan 2020-2025;

Overwegende dat de verschillende mogelijkheden van inspraak en participatie bij het lokaal bestuur Kortenberg tot op heden nog niet gebundeld werden in één reglement;

Overwegende dat met dit inspraak- en participatiereglement het bestuur werk maakt van zijn beleidsdoelstelling zoals opgenomen in het meerjarenplan 2020-2025, alsook van de verbintenissen zoals vastgelegd in het Charter voor de toekomst van Kortenberg;

Overwegende dat met dit burgerparticipatiereglement het bestuur een duidelijk kader voor de toekomst vastlegt. Het reglement concretiseert het lokaal participatiebeleid en bundelt alle vormen van inspraak en participatie van het lokaal bestuur Kortenberg waardoor het voor de inwoner overzichtelijker is hoe hij kan meedenken over of deelnemen aan het beleid;

Gelet op de toelichting die hierover gegeven werd aan de Welzijnsraad op 16 september 2021;

Gelet op de toelichting die hierover gegeven werd aan de Chartergroep op 22 september 2021;

Gelet op de toelichting die hierover gegeven werd aan de Milieu Adviesraad op 10 oktober 2021;

Gelet op de toelichting die hierover gegeven werd aan de Gemeentelijke Adviesraad voor Mobiliteit en Verkeersveiligheid op 11 oktober 2021;

Gelet op de toelichting die hierover gegevens werd aan de Raad voor Lokale Economie op 12 oktober 2021;

Gelet op het advies van de Bibraad in bijlage;

Gelet op het advies van de Milieu Adviesraad in bijlage;

Gelet op het advies van de Sportraad in bijlage;

Gelet op het advies van de Gemeentelijke Adviesraad voor Mobiliteit en Verkeersveiligheid in bijlage;

Gelet op het advies van de Jeugdraad in bijlage;

Gelet op het advies van de Cultuurraad in bijlage;

Gelet op het advies van de Wereldraad Kortenberg in bijlage;

Gelet op het advies van de Raad voor Lokale Economie in bijlage;

Gelet op de uitslag van de stemming:

- stemmen voor: Ann Van de Castele, Alexandra Thienpont, David Haelterman, Kristien Goeminne, Stef Ryckmans, Ann Outtier-Vannerem, René De Becker, Wim Moons, Bart Nevens, Francis Peeters, Mia Vandervelde, Sabine Ledens, Harold Vanheel, Melody Debaetselier, Marinus van Greuningen, Maarten Willems, Hans Vanhoof, Jonas Piot, Gabriëla Langmans, Chris Wynants, Wim Vangoidsenhoven, Hendrik Trappeniers, Tine Vanneste, Thomas Malisart, Carla Demaertelaere
- onthouden zich: Axel Degreef, Walter De Brouwer

Besluit: met 25 stemmen voor en 2 onthoudingen

Enig artikel: De gemeenteraad keurt het reglement burgerparticipatie als volgt goed:

Reglement burgerparticipatie

Mogelijkheden voor inspraak, dialoog en betrokkenheid van burgers bij het gemeentelijke beleid

Artikel 1: Toepassingsgebied

Dit reglement is van toepassing voor de gemeente en het Welzijnshuis (OCMW) Kortenberg. In dit reglement wordt naar beide verwezen als er gesproken wordt over het lokale bestuur.

Artikel 2: Definitie

1° bij Kortenberg betrokken burger: een burger die zich bij Kortenberg betrokken voelt, zoals een inwoner, een handelaar of zaakvoerder, een persoon die werkzaam is in de gemeente, een persoon die actief is in een vereniging in de gemeente,....

2° informeren: het lokale bestuur voorziet de bevolking van toegankelijke, actuele, transparante en relevante informatie.

3° raadplegen: het lokale bestuur vraagt de bevolking om hun mening, voorstellen of terugkoppeling over specifieke onderwerpen, beslissingen of plannen, zonder de garantie dat dit tot verbintenissen leidt.

4° adviseren: het lokale bestuur vraagt advies aan bewoners en betreft hen actief. De bevolking kan onderwerpen aanbrengen en oplossingen formuleren. Het gaat hier om het mobiliseren van bewoners om ideeën te genereren waarbij de communicatie in twee richtingen verloopt en interactie

gestimuleerd wordt. Het lokale bestuur houdt rekening met het advies maar behoudt de beslissingsbevoegdheid.

5° coproduceren: het lokale bestuur en de bewoners werken als gelijken samen: er wordt samen een plan ontwikkeld dat uitgevoerd wordt. Het lokale bestuur neemt de beslissing en verbindt zich hierbij aan de overeengekomen oplossing.

6° (mee)beslissen: het bestuur en de bewoners bepalen samen de agenda: samen wordt gezocht naar oplossingen en er wordt samen beslist, waarbij de eindverantwoordelijkheid bij de burgers ligt.

TITEL I. VISIE EN DOELSTELLINGEN

Visie op inspraak en participatie

Artikel 3

Het is het engagement van de burgers en de bestuurders van de gemeente Kortenberg om in samenspraak en gedeelde verantwoordelijkheid afspraken en grondbeginselen vast te leggen die richting geven aan de gemeente en de lokale gemeenschap. Dit werd vastgelegd in het Charter voor de toekomst van Kortenberg.

Artikel 4

Om inspraak en participatie in Kortenberg te laten gedijen werkt het lokale bestuur op verschillende manieren aan een transparante, participatieve en inclusieve bestuurscultuur. Door helder en actief te communiceren houdt het lokale bestuur de bij Kortenberg betrokken burgers op de hoogte van het beleid en de (aanloop naar) beslissingen. Het lokale bestuur borgt veelstemmigheid in de organisatie van inspraak en participatie in zijn beleid en springt op een flexibele manier om met diverse trajecten en methodes. Participatie kan daarbij gaan over informeren, consulteren, adviseren, coproduceren of (mee)beslissen. Deze vormen van participatie hebben elk hun eigen doelen en sterke punten en ook elk hun eigen nuances en complexiteiten. Daarom wordt bij de start van elk project bewust nagedacht over de verschillende methodes en vormen om zodoende te kiezen voor het meest geschikte proces.

Artikel 5

Het lokale bestuur zet de betrokkenheid van burgers in door burgers waar relevant en mogelijk uit te nodigen om te participeren rond bepaalde thema's en door als bestuur open te staan voor (het faciliteren of mee realiseren van) ideeën van burgers. Daarbij wordt rekening gehouden met het algemeen belang, de visie en de bevoegdheden van het lokale bestuur. Het samen nadenken en samenwerken gebeurt in een sfeer van wederzijds vertrouwen.

Doelstelling participatiereglement

Artikel 6

Voorliggend reglement duidt de verschillende vormen van inspraak en participatie waar de bij Kortenberg betrokken burgers toegang toe hebben en brengt ze op één plaats samen.

TITEL II. INSTRUMENTEN VOOR INSPRAAK EN PARTICIPATIE

Charter van Kortenberg

Artikel 7

Het Charter voor de toekomst van Kortenberg is volledig na te lezen op kortenberg.be/het-charter-van-kortenberg.

Een kerngroep van geëngageerde burgers en bestuur, de chartergroep, functioneert als een klankbordgroep voor het lokale bestuur voor alle thema's die met participatie, inspraak en actief burgerschap te maken hebben.

De chartergroep staat op elk moment open voor geïnteresseerde burgers. Wie hiervan deel wil uitmaken, kan een e-mail bezorgen aan participatie@kortenberg.be. Op kortenberg.be/charterstuurgroep staat meer toelichting.

Het weerstandsrecht waarvan sprake in het Charter voor de toekomst van Kortenberg kan worden uitgeoefend door de klachtenprocedure te volgen, zoals beschreven in de artikelen 17 tot en met 18 van voorliggend reglement burgerparticipatie.

Vragenuurtje

Artikel 8

De voorwaarden en de procedure van het vragenuurtje worden bepaald in de artikelen 39 tot en met 43 van het huishoudelijk reglement van de gemeenteraad van 6 oktober 2020. Het reglement is beschikbaar op kortenberg.be/reglement-gemeenteraad.

Adviesorganen

Artikel 9

De werking en financiering van de gemeentelijke adviesorganen wordt geregeld in de volgende regelgeving:

- Subsidiereglement voor de ondersteuning van de adviesraden, goedgekeurd op 13 januari 2020. Dit vindt u op kortenberg.be/gemeentelijke-reglementen;
- Subsidiereglement voor de projecten van adviesraden, goedgekeurd op 13 januari 2020. Dit vindt u op kortenberg.be/gemeentelijke-reglementen;
- De respectieve statuten en/of huishoudelijke reglementen van de adviesorganen, te raadplegen via kortenberg.be/adviesraden-overlegstructuren. De statuten werden goedgekeurd ter zitting van de gemeenteraad van 2 september 2019;
- Installatiebesluit en afsprakennota adviesraden, goedgekeurd op 24 juni 2019. Dit vindt u op kortenberg.be/adviesraden-overlegstructuren.

Het huishoudelijk reglement van de Kindergemeenteraad werd op de Gemeenteraad van 6 mei 2019 goedgekeurd.

Participatietrajecten op maat

Artikel 10 Doel en initiatiefnemer

Het lokale bestuur stelt inspraak en dialoog centraal. Iedereen kan zijn/haar stem laten horen en mee de schouders zetten onder lokale uitdagingen.

Het lokale bestuur kan bij Kortenberg betrokken burgers uitnodigen om te participeren aan het beleid. Burgers kunnen ook naar het lokale bestuur stappen met een idee of ingaan op een aanbod van de gemeente.

Elk participatietraject kan een of meerdere van volgende effecten tot doel hebben:

- 1° Burgers hebben de mogelijkheid invloed uit te oefenen op de wereld om zich heen, met name de ontwikkeling; uitvoering en/of evaluatie van beleid;
- 2° Het traject creëert engagement: meedoen aan een participatietraject maakt het verdere proces ook toegankelijker;
- 3° Het traject genereert ideeën;
- 4° De zelfwerkzaamheid van burgers wordt bevorderd;
- 5° Er is een (mogelijke) uitwisseling tussen posities en het creëren van begrip en/of inzicht in de ideeën en standpunten van anderen. In dialoog kunnen gedeelde belangen en interesses gekend worden. Waar men van mening verschilt, kan dit toegelicht worden en er inzicht in gegeven worden. Standpunten hoeven niet te veranderen, maar er kan wel meer wederzijds begrip bewerkstelligd worden en beter geïnformeerde argumenten.

Artikel 11 Voorwaarden voor participatie op initiatief van het lokale bestuur

De opstart van een participatietraject wordt afgewogen aan de hand van volgende voorwaarden:

- 1° Het overstijgt individuele belangen. Het steunt op gemeenschappelijkheid en civiel perspectief;
- 2° Er wordt verwacht dat het participatietraject een positief effect teweegbrengt, met name één of meer van volgende:

- er vindt een uitwisseling van kennis tussen het lokaal bestuur en bij Kortenberg betrokken burgers plaats;
- de kwaliteit van beleid wordt verhoogd;
- er wordt maatschappelijk draagvlak of draagvlak voor het beleid gecreëerd of verhoogd;
- er is een positief effect op het samen leven van burgers, de sociale cohesie.

Artikel 12 Procedure

Artikel 12.1 Initiatief lokaal bestuur

Wanneer het lokale bestuur het initiatief neemt tot een participatietraject, kan hiertoe besloten worden aan de start zowel als in de loop van een beleidsperiode.

Aan het einde van een beleidsperiode wordt er een chartertoets voorzien waaraan een participatief traject gekoppeld kan worden, zoals beschreven in het Charter voor de toekomst van Kortenberg (zie artikel 7).

De diensten van het lokale bestuur werken in overleg met het college van burgemeester en schepenen het traject uit. Deze participatie kan georganiseerd worden met gebruik van allerlei vormen en methoden, en verzoeken om de expertise en deelname van de gehele bevolking, een deel ervan of specifieke doelgroepen. Een vraag voor advies door een of meerdere van de adviesraden kan deel uitmaken van een participatietraject op maat.

Artikel 12.2 Initiatief burger

Het lokale bestuur stimuleert initiatieven en acties die zorgen voor meer samenhang binnen buurten of de leefomgeving en het samenleven duurzaam verbeteren.

Deze initiatieven en acties worden getrokken door en ontstaan op initiatief van bewoners, bewonersgroepen of lokale organisaties of verenigingen, op drie manieren:

- 1° een eigen initiatief of actie, gegroeid vanuit de buurt en uitgevoerd in de buurt, wordt uitgewerkt;
- 2° er wordt ingegaan op een aanbod vanuit het lokale bestuur en dit aanbod wordt uitgewerkt;
- 3° een initiatief of actie die een deel of het geheel van Kortenberg als werkingsterrein heeft en daarbij beoogt de leefomgeving of het samenleven te verbeteren, wordt uitgewerkt.

De voorwaarden en de wijze van ondersteuning voor de mogelijkheden opgesomd in artikel 12.2, 1° tot 3°, worden vastgelegd door de Gemeenteraad in het reglement burgerinitiatieven .

Wanneer een actie niet in lijn is met het geldende meerjarenplan van het lokale bestuur, en het de wens is van het college van burgemeester en schepenen om dit in te voeren als een bijkomende actie in het meerjarenplan, dan zal dit bij de eerstvolgende aanpassing van het meerjarenplan aan de gemeenteraad voorgelegd worden.

Acties of initiatieven die ingaan tegen de plannen van het lokale bestuur zijn uitgesloten van ondersteuning.

Bewoners uit een buurt of straat kunnen ook een hecht sociaal weefsel stimuleren door initiatieven op basis van andere gemeentelijke reglementen. Zo kunnen zij bijvoorbeeld een evenement organiseren op basis van het subsidiereglement straat- en buurtfeesten (meer informatie via kortenberg.be/subsidie-straat-en-buurtfeesten) of op basis van het gemeentelijk reglement speelstraten (meer informatie via kortenberg.be/speelstraat). Het organiseren van bijvoorbeeld een rommelmarkt of garageverkoop is eveneens al mogelijk (meer informatie via kortenberg.be/aanvraag-toelating-activiteiten-en-evenementen).

Artikel 13 Randvoorwaarden

Het lokale bestuur communiceert actief en transparant over zijn werking met als doel burgers te informeren en zo te betrekken bij het beleid. Burgers kunnen zich beroepen op de openbaarheid van bestuur.

Het lokale bestuur communiceert steeds over het verloop, vorm en doelstellingen van een participatietraject, met als doel transparantie te brengen over de verwachtingen aangaande de

betrokkenheid van burgers zowel als het engagement van het lokale bestuur ten aanzien van de inbreng van burgers.

Het lokale bestuur werkt voortdurend verder aan het meer inclusief maken van participatietrajecten waar dat nodig en relevant is, onder andere door acties te ondernemen rond het beter betrekken van moeilijker te bereiken doelgroepen.

Klachtenbehandeling

Artikel 14 Doel en initiatiefnemer

Elke gemeente is, volgens het artikel 302 van het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur, verplicht om een systeem te hebben voor de behandeling van klachten. De leden van het gemeentebestuur en de ambtenaren streven steeds naar de best mogelijke dienstverlening, klantvriendelijkheid, een vlotte afhandeling van aanvragen en dossiers. Toch kan het gebeuren dat iemand niet tevreden is en een klacht heeft.

Elke gebruiker van een dienstverlening die een klacht uit, heeft het recht op een grondige behandeling van een ingediende klacht en dit volgens de regels uiteengezet in dit reglement.

Hierin staat beschreven wat er precies onder een klacht wordt verstaan, wie de klacht zal behandelen en welke procedure daarbij gevolgd wordt.

Artikel 15 Wat is een klacht?

§ 1 Een klacht is 'een manifeste uiting waarbij een ontevreden burger bij de lokale overheid klaagt over een door de lokale overheid al dan niet verrichte handeling of prestatie'.

§ 2 Er wordt een onderscheid gemaakt tussen de volgende klachten:

1° Een klacht die intern door de betrokken dienst wordt behandeld. Indien deze klacht ook het beleid of beleidspunten betreft, overlegt de betrokken dienst voor de behandeling ook met het college van burgemeester en schepenen.

2° Een klacht die een onvoldoende behandeling heeft gekregen door de betrokken dienst. Deze klachtenbehandeling wordt in eigen beheer georganiseerd. Dergelijke klachten worden door de klachtencoördinator aan de zijlijn van de organisatie behandeld.

3° Een klacht die een onvoldoende behandeling heeft gekregen hetzij door de betrokken dienst, hetzij door de klachtencoördinator. Deze klachtenbehandeling wordt opgenomen door de Vlaamse Ombudsdienst, zoals omschreven in artikel 21.4 § 3 en artikel 21.6.

Artikel 16 Toepassing van klachtenprocedure en niet-ontvankelijkheid van een klacht

§ 1 De klachtenprocedure is niet van toepassing op

- vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen, bezwaren of petitities.
- algemene klachten over de regelgeving, het (al dan niet) gevoerde beleid of over beleidsvoornemens of -verklaringen.
- klachten die betrekking hebben op derden, partners of leveranciers van de gemeentelijke diensten (bijv. nutsmaatschappijen, politie, ...) worden naar hen doorgestuurd. De indiener van de klacht wordt ingelicht over het feit dat zijn klacht werd doorgestuurd.
- klachten die betrekking hebben op burgerlijke geschillen en die tussen partijen onderling dan wel via de burgerlijke rechtbank dienen te worden beslecht. De indiener van de klacht wordt hierover ingelicht.
- beleidsklachten worden aan het beleid overgemaakt. De indiener van de klacht wordt hierover ingelicht.

§ 2 Een klacht is niet ontvankelijk wanneer/indien

- de feiten waarop ze betrekking heeft meer dan één jaar geleden zijn.
- de klacht reeds eerder behandeld werd waarbij de feiten en het tijdstip waarop ze betrekking heeft dezelfde zijn als bij de eerdere klacht.
- de klacht anoniem is – minstens naam en adres (of e-mailadres) moeten bekend zijn.
- de klacht niet schriftelijk werd ingediend.
- de klacht niet in het Nederlands werd gesteld.

- de klacht het voorwerp is van een gerechtelijke of administratieve procedure.
- de klacht het voorwerp is van een verzekeringsprocedure.
- andere formele beroepsmogelijkheden mogelijk zijn (bijv.: individuele dossiers van het bijzonder Comité, personeelsselectieprocedures, ...).

Artikel 17 Procedure

Artikel 17.1 indienen van een klacht

Een klacht moet schriftelijk worden ingediend. Dit kan door middel van een:

- elektronisch klachtenformulier op de gemeentelijke website kortenberg.be/klachtenformulier;
- e-mail naar klachten@kortenberg.be met een duidelijke omschrijving van de klacht en vermelding van de persoonsgegevens van de klager;
- brief naar de gemeente Kortenberg met een duidelijke omschrijving van de klacht en vermelding van de persoonsgegevens van de klager.

Een burger die een klacht mondeling meldt aan het loket of telefonisch, wordt uitgenodigd om de klacht via de website of per e-mail of brief in te dienen. Een klacht die via het gemeentelijk antwoordapparaat wordt doorgegeven, wordt schriftelijk geregistreerd door de klachtencoördinator.

Een klacht moet in het Nederlands worden ingediend.

Artikel 17.2 Registratie van de klacht

Alle klachten worden geregistreerd in een klachtenoverzicht.

Dit gebeurt

1° centraal indien de klacht centraal is aangekomen (bijv. via klachten@kortenberg.be, info@kortenberg.be, meldingen@kortenberg.be, gemeentelijk antwoordapparaat, ...) door de klachtencoördinator;

2° decentraal door de betrokken diensten wanneer de klachten rechtstreeks daar aankomen (bijv. via een dienst-e-mailadres of per brief rechtstreeks aan de betrokken dienst, ...). Indien het een tweedelijnsklacht betreft, wordt de klachtencoördinator hiervan op de hoogte gebracht zodat de klacht door hem kan worden geregistreerd en vervolgens behandeld.

Artikel 17.3 Ontvangstmelding

Als de klacht centraal aankomt en niet onmiddellijk kan worden beantwoord door de klachtenbehandelaar, ontvangt de melder een ontvangstmelding, en dit zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen de tien werkdagen na ontvangst. In de ontvangstmelding wordt vermeld welke dienst de klacht zal behandelen.

Indien de klacht niet ontvankelijk is, dan wordt dit ook vermeld en gemotiveerd. In dat geval volgt er geen behandeling.

De klachtenbehandelaar ontvangt een kopie van de ontvangstmelding.

Indien de klacht decentraal aankomt in de organisatie, wordt een ontvangstmelding verstuurd door de klachtenbehandelaar, en dit zo snel mogelijk maar uiterlijk binnen de tien werkdagen na ontvangst.

Als de klacht onmiddellijk kan worden behandeld en er dus meteen een oplossing aan de klagende burger kan worden aangereikt, vervangt het antwoord met de aangeboden oplossing de ontvangstmelding.

In het geval van een klacht die decentraal aankomt, wordt deze doorgestuurd naar de klachtencoördinator, die evalueert of de klacht ontvankelijk is en een ontvangstmelding verstuurt.

Artikel 17.4 Wie behandelt de klacht?

§ 1 Klachtencoördinator

De klachtencoördinator registreert en behandelt de klacht in de gevallen hierboven beschreven. Een klacht die omwille van een rechtstreeks en persoonlijk belang niet door de klachtencoördinator kan worden behandeld, wordt behandeld door de algemeen directeur.

§ 2 Klachtenbehandelaar

Heeft een burger een klacht over een medewerker of de werking van een gemeentelijke dienst, dan wordt die klacht binnen het gemeentebestuur Kortenberg behandeld door de hiërarchisch overste van deze medewerker of dienst, dit uiteraard als die overste zelf niet betrokken is. In dat laatste geval wordt deze klacht behandeld door de algemeen directeur.

§ 3 Vlaamse Ombudsdienst

De Vlaamse Ombudsdienst behandelt de klachten die volgens de klager een onvoldoende behandeling hebben gekregen door de klachtenbehandelaar en/of de klachtencoördinator.

Artikel 17.5 Behandeling van de klacht

Een centraal geregistreerde klacht wordt door de klachtencoördinator opgenomen met het diensthoofd van de betrokken dienst (de klachtenbehandelaar) zodat deze de situatie kan onderzoeken om hierover terug te koppelen. Indien een klacht ook het beleid of beleidspunten betreft, overlegt de betrokken dienst voor de behandeling ook met het college van burgemeester en schepenen. In geval van een decentraal geregistreerde klacht neemt het diensthoofd van de betrokken dienst (de klachtenbehandelaar) zelf het initiatief hiertoe.

De klachtenbehandelaar zal de feiten onderzoeken en beoordelen en indien nodig partijen horen. Binnen de 21 werkdagen na ontvangst van de klacht moet de klacht door hem behandeld zijn.

De klachtencoördinator bewaakt de behandelingstermijn van de centraal geregistreerde klachten. De klachtenbehandelaar of de klachtencoördinator formuleert vervolgens een antwoord aan de klager.

Compenserende maatregelen met een financiële weerslag worden vóór het versturen van het antwoord voorgelegd aan het college van burgemeester en schepenen.

In het geval van een klacht waarvoor de oplossing de bevoegdheid van de administratie te boven gaat, overlegt de klachtencoördinator met het bevoegde beleidsorgaan, dat een oplossing en opvolging formuleren. De behandeling van de klacht wordt geregistreerd en de klacht wordt als afgehandeld beschouwd.

De volledige afhandeling van een klacht mag in totaal maximaal 45 werkdagen duren, tenzij het niet mogelijk is het dossier binnen die termijn af te ronden. In dat geval wordt de klagende burger daarvan op de hoogte gebracht.

De klacht wordt behandeld in het Nederlands.

Artikel 17.6 Klachtenbehandeling door de Vlaamse Ombudsdienst

§ 1 Indien de melder of de klager ontevreden is over de wijze of het resultaat van de klachtenbehandeling door het lokale bestuur, kan hij een beroep doen op de Vlaamse Ombudsdienst.

Het lokale bestuur heeft daartoe een samenwerkingsovereenkomst met de Vlaamse Ombudsdienst.

§ 2 Zowel privé- als rechtspersonen die klachten hebben over een onbehoorlijk optreden van het lokale bestuur hebben het recht zich tot de ombudsman te wenden.

De ombudsman is ook bevoegd om meldingen van mogelijke overtredingen van de deontologische code door een mandataris of ambtenaar te onderzoeken.

§ 3 De Vlaamse Ombudsdienst kan beslissen een klacht niet te behandelen wanneer de identiteit van de klager hem onbekend is of wanneer de klacht betrekking heeft op de algemeen geldende voorschriften en reglementeringen op zich of het algemeen beleid van het gemeentebestuur.

Als de klacht nog niet gekend is bij het lokale bestuur, geeft de ombudsman het lokale bestuur eerst de kans om de klacht op te lossen.

Als de ombudsman niet bevoegd is, verwijst hij door indien mogelijk.

§ 4 Een klacht wordt binnen de drie maanden volledig behandeld. De ombudsman beslist over een eventuele verlenging.

§ 5 De Vlaamse Ombudsdienst bemiddelt omtrent het optreden ten opzichte van de burgers door het lokale bestuur (en zijn medewerkers) en/of privépersonen (natuurlijke en rechtspersonen) aan wie een dienstverlening door het lokale bestuur is toevertrouwd. Deze bemiddeling gebeurt hetzij naar aanleiding van een klacht, hetzij op verzoek van het college van burgemeester en schepenen.

De ombudsman is bevoegd uit eigen beweging een onderzoek in te stellen naar de wijze waarop een dienst van het lokale bestuur zich in een bepaalde situatie heeft gedragen en daarrond een advies te formuleren. Hij stelt hiervan het college van burgemeester en schepenen in kennis.

§ 6 De ombudsman kan alle documenten nodig/nuttig voor het onderzoek opvragen. Hij kan schriftelijk alle inlichtingen en ophelderingen vragen, die hij op hun waarheidsgetrouwheid kan toetsen, en iedereen uitnodigen voor een gesprek ter zake.

Artikel 18 Opvolging, registratie en rapportage

§ 1 Het lokale bestuur maakt de klachtenprocedure permanent en herhaaldelijk bekend via de verschillende beschikbare communicatiekanalen.

§ 2 Worden geregistreerd bij ontvangst:

- naam van de melder
- adres van de melder (fysiek adres, telefoonnummer, e-mailadres)
- een samenvatting van de klacht
- datum van ontvangst
- de drager van de klacht (klachtenformulier, e-mail, brief, gemeentelijk antwoordapparaat)
- de dienst waarop de klacht betrekking heeft en naar dewelke de klacht ter behandeling wordt doorgestuurd
- in voorkomend geval, de reden van niet-ontvankelijkheid van de klacht

Met betrekking tot de behandeling van de klacht worden geregistreerd:

- datum van de verzending van het antwoord aan de klager
- de behandelende dienst binnen het lokale bestuur
- het resultaat van de klachtenbehandeling (dit is het antwoord aan de klager) met, in voorkomend geval vermelding van ondernomen of te nemen maatregelen
- in voorkomend geval, de reactie van de klager op de manier waarop zijn/haar klacht werd behandeld en verdere hieruit voortvloeiende correspondentie

§ 3 Rapportage van de centraal geregistreerde klachten zoals voorzien in artikel 303 §3 van het decreet over het lokaal bestuur naar de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn gebeurt één keer per jaar als officieel agendapunt (aard van de klachten per dienst, aantal), zonder vermelding van persoonsgegevens.

Verzoekschriften

Artikel 19

De volledige voorwaarden en procedure met betrekking tot de verzoekschriften worden bepaald in de artikels 44 tot en met 45 van het huishoudelijk reglement van de gemeenteraad van 6 oktober 2020. Het reglement is beschikbaar op kortenberg.be/reglement-gemeenteraad.

Gemeentelijke volksraadpleging

Artikel 20

De volledige voorwaarden en procedure met betrekking tot de gemeentelijke volksraadpleging worden bepaald in de artikels 305 tot en met 325 van het decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017.

TTITEL III. SLOTBEPALINGEN

Artikel 21: Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking vanaf goedkeuring door de gemeenteraad.

Artikel 26: Geschillen en onvoorziene omstandigheden

Alle interpretatiegeschillen en onvoorziene omstandigheden betreffende de toepassing van dit reglement worden behandeld door het bevoegde bestuurlijke orgaan van de gemeente Kortenberg.

205.30

- 1 COMM (HS)
- 1 FIN

Namens de gemeenteraad

De algemeen directeur
(g) L. CEUPPENS

De voorzitter
(g) A. VAN DE CASTEELE

Voor eensluidend uittreksel afgeleverd op: 7 december 2021

