

## Art 1. Verzoekschriften

Dit artikel geeft uitvoering aan artikel 304§2 van het decreet lokaal bestuur en artikel 28 van de grondwet.

### §1.

Ieder heeft het recht verzoekschriften, door een of meerder personen ondertekend, bij de organen van de gemeente en het OCMW in te dienen.

De organen van de gemeente en het OCMW zijn de raden, het college van burgemeester en schepenen, het vast bureau, de voorzitter van de raden, de burgemeester, de algemeen directeur en elk orgaan van de gemeente en OCMW dat als overheid optreedt.

In het verzoek vraag je zeer concreet om iets te doen of iets te laten. Uit de tekst van het verzoekschrift moet de vraag duidelijk zijn.

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

### §2

Een verzoekschrift moet aan volgende voorwaarden voldoen:

- Het verzoekschrift moet schriftelijk ingediend worden, hetzij per post, hetzij per drager, op volgend adres: *Markt 14, 3545 HALEN*
- Het verzoekschrift moet gericht zijn aan een orgaan van de stad.
- Naam, voornaam en adres van de verzoeker moeten duidelijk vermeld worden op het verzoekschrift.
- Wanneer het verzoekschrift wordt ingediend door meerdere personen, moet van de eerste ondertekenaar de naam, voornaam en adres vermeld worden. De andere ondertekenaars moeten alleen hun naam en voornaam opgeven.
- Het verzoekschrift dient ondertekend te worden door alle personen wiens naam op het document vermeld staat.
- Het onderwerp van het verzoekschrift moet duidelijk omschreven worden en moet onder de bevoegdheid van het stadsbestuur vallen.
- Een verzoekschrift bevat een vraag om iets te doen of iets te laten.
- Bij het indienen van een verzoekschrift wordt duidelijk 'verzoekschrift' in de titel vermeld.

### §3

Een schriftelijke vraag kan niet als een verzoekschrift worden behandeld als:

- Het anoniem wordt ingediend
- De schrijver louter zijn mening uit, zonder een concreet verzoek te formuleren
- Het geformuleerde verzoek onredelijk is, te vaag of kennelijk niet ernstig
- Het taalgebruik beledigend is

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.

### §4

Binnen de termijn van 10 werkdagen wordt het verzoekschrift beantwoord met minstens een ontvangstbevestiging.

Is het een verzoekschrift voor de gemeenteraad of de raad voor maatschappelijk welzijn dan plaatst de voorzitter van de raad het verzoekschrift op de agenda.

De raad kan de verzoekschriften verwijzen naar het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau met verzoek om over de inhoud ervan uitleg te verschaffen.

#### §5

De verzoeker of, indien het verzoekschrift door meerdere personen is ondertekend, de eerste ondertekenaar van het verzoekschrift, kan worden gehoord door een orgaan van de gemeente.

In dat geval, heeft het verzoek of de eerste ondertekenaar van een verzoekschrift het recht zich te laten bijstaan door een persoon naar keuze.

#### §6

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

## Art 2. Voorstellen van burgers

Dit artikel geeft uitvoering aan artikel 304§1 van het decreet lokaal bestuur.

#### §1.

Inwoners van de gemeente kunnen voorstellen en vragen over de gemeentelijke beleidsvoering en dienstverlening op de agenda van de gemeenteraad of OCMW-raad brengen of toelichten.

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

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

Om toegevoegd te worden aan de agenda, moeten de voorstellen van de burgers gesteund worden door minstens 300 ondertekenaars.

#### §2

Een voorstel moet verder aan volgende voorwaarden voldoen:

- Het voorstel moet schriftelijk met aangetekende brief ingediend worden op volgend adres: *College van burgemeester en schepenen, Markt 14, 3545 HALEN* voor de gemeente of *Vast Bureau, Markt 14 te 3545 Halen* voor OCMW, via het daartoe bestemde formulier te vinden op de website. **(bijlage 1)**
- Het voorstel moet de naam, voornaam, geboortedatum en woonplaats vermelden van de initiatiefnemer en alle ondertekenaars.
- De initiatiefnemer en de ondertekenaars dienen inwoners te zijn van de gemeente en 16 jaar zijn of ouder.
- Het voorstel bevat een gemotiveerde nota en eventueel nuttige stukken die interessant kunnen zijn voor de raad.

#### §3

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

Indien het voorstel aan de vereisten voldoet wordt het geagendeerd op de eerstvolgende raadsvergadering die ten minste 3 weken na het besluit van het college van burgemeester en schepenen of het vast bureau als bedoeld in voorgaande paragraaf plaatsvindt.

#### §4

De initiatiefnemer heeft 10 minuten spreektijd tijdens de raadsvergadering. Hij/zij kan zich laten bijstaan door een persoon naar keuze.

Er is gelegenheid voor de raadsleden om aan de indiener van het voorstel vragen te stellen.

#### §5

De betrokken raad 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 initiatiefnemer van het voorstel hierover schriftelijk.

### **Art 3. Gemeentelijke volksraadpleging**

Dit artikel geeft uitvoering aan artikels 305 tot 325 van het decreet lokaal bestuur.

#### §1

Via een volksraadpleging kunnen de inwoners hun mening geven over zaken van gemeentelijk belang.

De gemeenteraad kan op eigen initiatief een gemeentelijke volksraadpleging organiseren.

Op verzoek van de inwoners kan ook een gemeentelijke volksraadpleging georganiseerd worden.

Een gemeentelijke volksraadpleging heeft betrekking op aangelegenheden van het gemeentelijk belang. 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.

#### §2.

Een inwoner kan verzoeken om een volksraadpleging als hij aan 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 die 16 jaar of ouder zijn.

#### §3.

Het verzoek wordt ingediend met een formulier dat door het gemeentebestuur op aanvraag ter beschikking wordt gesteld of via de website te verkrijgen is (**bijlage 2**) en het wordt, vergezeld van een gemotiveerde nota en de nodige voorlichtingsstukken, met een aangetekende brief gestuurd aan *College van burgemeester en schepenen, Markt 14 te 3545 Halen*.

#### §4.

Binnen de termijn van tien werkdagen wordt het ingediend verzoek beantwoord met minstens een ontvangstbevestiging. Het college van burgemeester en schepenen onderzoekt binnen de 3 weken

of het voorstel voldoet aan de vereisten bepaald in het decreet lokaal bestuur. Het resultaat van dit onderzoek wordt in een gemotiveerd advies meegedeeld.

§5.

Artikels 305 tot en met 325 van het decreet lokaal bestuur regelen de modaliteiten van de gemeentelijke volksraadpleging.

## **Art 4. Adviesraden**

Dit artikel geeft uitvoering aan artikel 304§3 van het decreet lokaal bestuur.

§1.

De gemeente organiseert adviesraden die als opdracht hebben om het gemeentebestuur op regelmatige en systematische wijze te adviseren. Het bestuur betreft de adviesraden bij de voorbereiding, uitvoering en evaluatie van het lokaal beleid. Het gemeentebestuur kan voor definitieve besluitvorming advies vragen aan iedere adviesraad.

Het gemeentebestuur richt volgende adviesraden op:

- Bibliotheekraad
- Centrumraad
- Gezondheidsraad
- Gemeentelijke raad voor ontwikkelingssamenwerking
- Jeugdraad
- Landbouwrraad
- Raad voor lokaal overleg kinderopvang
- Raad voor personen met een handicap
- Raad voor toerisme
- Seniorenraad
- Cultuurraad
- Milieuraad
- Raad De Panoven
- Raad voor lokale economie
- Sportraad

§2.

Ten hoogste twee derde van de leden van de adviesraden is van hetzelfde geslacht. Als dat niet het geval is kan niet op rechtsgeldige wijze advies worden uitgebracht.

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

§3.

Voor de modaliteiten over de aard en opvolging van de adviezen en de logistieke en financiële ondersteuning van de werking wordt een afsprakennota tussen college van burgemeester en schepenen en de gemeenteraad enerzijds en de adviesraden anderzijds vastgesteld.

§4.

Voor elke adviesraad wordt een huishoudelijk reglement opgemaakt waarin de structuur, samenstelling en lidmaatschap wordt opgenomen.

## **Art 5. Meldingen**

### §1.

Iedereen kan schriftelijk, mondeling of digitaal een melding indienen. Je doet dat via de gemeentelijke website, het onthaalloket van het stadhuis, telefonisch, per post of via mail op [info@halen.be](mailto:info@halen.be) of op de Halen App.

### §2.

De meldingen waaraan het gemeentebestuur iets kan verhelpen worden doorgegeven aan de bevoegde dienst.

De betrokken dienst is verantwoordelijk voor het behandelen van de melding en het formuleren van een antwoord.

Binnen de termijn van 5 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.

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

### §3.

De bevoegde dienst registreert de oorspronkelijke melding en het antwoord.

## **Art 6. Klachtenbehandeling** (GR 5 september 2016)

### §1.

Het uitgangspunt is dat iedere burger, inwoner of niet-inwoner die beroep doet op de gemeentelijke dienstverlening, recht heeft op een onpartijdige, billijke afhandeling van zijn zaken - en dit binnen een redelijke termijn – door de administratieve en uitvoerende diensten van de stad Halen.

### §2.

Aan iedere burger wordt de mogelijkheid geboden om klachten te formuleren en officieel in te dienen.

### §3.

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.

Een klacht kan betrekking hebben op:

- een foutief verrichten van een handeling of dienst;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze
- het niet uitvoeren van een handeling of dienst.

Een handeling, prestatie of dienst kan betrekking hebben op:

- een behandelingswijze toegepast door een personeelslid van de gemeente;
- een termijn;
- een beslissing van een personeelslid van de gemeente;
- het uitvoeren van werken, het stellen van handelingen door het openbaar bestuur.

Klachten kunnen betrekking hebben op het niet correct handelen van een personeelslid van de gemeente of op het niet correct handelen van de burgemeester, een schepen of een raadslid.

#### §4.

Dit reglement klachtenbehandeling 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.

Het is evenmin van toepassing op beroepsprocedures, bezwaarschriften of petitie's.

#### §5.

Iedere burger, inwoner of niet-inwoner, kan in de art 6 §3 omschreven klachten indienen.

#### §6. Klachtencoördinator

De gemeenteraad stelt de algemeen directeur aan als klachtencoördinator. In geval van verhindering of afwezigheid van de algemeen directeur wordt deze vervangen door zijn plaatsvervanger.

De klachtencoördinator registreert alle klachten, doet een ontvangstmelding bij de klachtindieners en ziet toe op de correcte behandeling en afhandeling van de klacht, conform de bepalingen van huidig reglement.

#### §6.

Klachten worden als volgt behandeld:

##### a. Klacht ontvangen (personeelslid)

Iemand (burger = externe klacht; personeelslid = interne klacht) heeft een klacht en uit die klacht bij een personeelslid van de gemeente. Het uiten van een klacht kan zowel mondeling aan elk personeelslid van de gemeente, telefonisch, per brief of via mail. Personeelsleden van de gemeente die een mondelinge of telefonische klacht ontvangen, dienen deze te noteren op een hiervoor geschikt standaardformulier. De persoon die de klacht uit wordt uitgenodigd om persoonlijk dit standaardformulier te (komen) ondertekenen.

Het personeelslid van de gemeente dat de klacht ontvangen heeft, bezorgt deze aan de klachtencoördinator om voor te leggen aan het MAT (= managementteam) of de beoordelingscommissie van de gemeenteraad. Afhankelijk van de manier waarop de klacht ontvangen werd, wordt volgende werkwijze gevolgd:

- mondeling: het personeelslid van de gemeente noteert de klacht op het standaardformulier en bezorgt het ingevulde formulier aan de klachtencoördinator;
- schriftelijk: de onthaalbediende scant de brief in de lijst van inkomende post en bezorgt deze aan de klachtencoördinator;
- via mail: het personeelslid dat de klacht via mail ontvangt, stuurt deze door naar de klachtencoördinator.

Elk personeelslid van de gemeente dat zelf een klacht heeft, kan deze bezorgen aan zijn of haar diensthoofd. Gaat het om een klacht over dat diensthoofd, dan kan de klacht rechtstreeks bezorgd worden aan de klachtencoördinator.

##### b. Klacht registreren (klachtencoördinator)

De klachtencoördinator registreert de klacht in het register.

##### c. Ontvankelijkheidsonderzoek klacht (klachtencoördinator)

Het MAT/ beoordelingscommissie onderzoekt of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

Een klacht is niet ontvankelijk als:

- het geen klacht betreft (maar bv. wel een melding, beleidsklacht, suggestie, etc.);
- de klacht al eerder werd ingediend en behandeld;
- de klager geen belang heeft bij de materie;
- de klacht anoniem is;

- de klacht handelt over beleid en regelgeving;
- het over een materie gaat waarvoor de lokale overheid niet verantwoordelijk is;
- meer dan 6 maanden geleden is gebeurd.

Is een klacht niet ontvankelijk dan stuurt de klachtencoördinator binnen de 15 dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord naar de klager met de boodschap dat de klacht werd ontvangen maar niet ontvankelijk is (reden vermelden).

Is een klacht wel ontvankelijk, dan stuurt de klachtencoördinator binnen de 15 dagen na ontvangst van de klacht een schriftelijk antwoord naar de klager dat de klacht werd ontvangen, dat hij ontvankelijk is en verder wordt behandeld. In deze brief wordt ook vermeld wie de klacht verder zal behandelen en zijn / haar coördinaten.

Indien er een klacht wordt ingediend tegen een gedraging van een lid van het MAT, zal deze persoon niet aanwezig zijn op de beoordeling van de klacht.

Indien er een klacht wordt ingediend tegen een gedraging van de algemeen directeur, de financieel directeur, de burgemeester, een schepen of een raadslid dan zal deze binnen een redelijke termijn behandeld worden door de beoordelingscommissie. Deze commissie zal oordelen over de ontvankelijkheid van de klacht en deze verder afhandelen.

Wanneer de klacht werd ingediend via mail, dan wordt het antwoord ook per mail verstuurd. Wanneer de klacht binnenkwam via een ander kanaal, dan wordt het antwoord via brief verstuurd.

#### d. Overdracht klacht van klachtencoördinator naar klachtenbehandelaar

De klachtencoördinator start een rapport op omtrent de klacht. Hierin worden volgende zaken vermeld:

- identiteit klager (naam, adres, telefoon, mail);
- datum ontvangst klacht;
- naam personeelslid van de gemeente dat de klacht ontvangen heeft
- korte omschrijving van de klacht;
- de dienst of het personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;
- kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (mondeling, telefonisch, mail, brief);
- al dan niet ontvankelijkheid van de klacht (+ reden);
- datum versturen ontvangstmelding;
- gegevens klachtenbehandelaar;
- datum waarop klachtencoördinator het rapport doorstuurt naar klachtenbehandelaar.

Na registratie en ontvangstmelding van de klacht stuurt de klachtencoördinator het rapport via mail door naar de betreffende klachtenbehandelaar.

De klachtenbehandelaar is:

- de directe hiërarchische overste, het diensthoofd, van degene tegen wiens gedraging de klacht is gericht en die de gedraging waarover wordt geklaagd zelf niet gesteld heeft.
- de beoordelingscommissie van de gemeenteraad indien het een klacht betreft tegen een gedraging van de algemeen directeur, de financieel directeur, de burgemeester, een schepen of een raadslid;
- de algemeen directeur indien het een klacht betreft van het ene personeelslid van de gemeente ten opzichte van een ander personeelslid van de gemeente.

#### e. Inhoudelijk onderzoek klacht ingeval van een personeelslid (klachtenbehandelaar)

De klachtenbehandelaar vraagt bij het betrokken personeelslid van de gemeente om meer informatie omtrent de klacht.

De klachtenbehandelaar onderzoekt de klacht, maakt een samenvatting en legt dit voor aan de klachtencoördinator om verder te behandelen op het MAT.

#### f. Beantwoorden klacht (klachtenbehandelaar)

Op basis van de beoordeling van de klacht maakt het MAT in samenspraak met de klachtenbehandelaar een brief op waarin degelijk gemotiveerd wordt of de klacht al dan niet gegrond is en welke oplossing geboden wordt. Deze brief wordt binnen een termijn van 30 dagen verstuurd naar de klager.

g. Aanvullen klachtenregister (klachtencoördinator)

Op basis van het klachtenrapport vult de klachtencoördinator het klachtenregister aan.

**§7. Klachtenrapport**

Het klachtenrapport bevat volgende gegevens:

*In te vullen door de klachtencoördinator*

- volgnummer;
- identiteit klager (naam, adres, telefoon, mail);
- datum ontvangst klacht;
- naam personeelslid van de gemeente dat de klacht ontvangen heeft
- korte omschrijving van de klacht;
- de dienst of het personeelslid waartegen de klacht wordt ingediend;
- kanaal waarlangs de klacht is binnengekomen (mondeling, mail, brief);
- al dan niet ontvankelijkheid van de klacht (+ redenen);
- datum versturen ontvangstmelding;
- gegevens klachtenbehandelaar
- datum waarop het MAT het rapport doorstuurt naar de klachtenbehandelaar;

*In te vullen door de klachtenbehandelaar*

- uitleg van het personeelslid van de gemeente omtrent de klacht;
- weerwoord van de klager;
- de beoordeling van de klacht;
- de datum waarop de motiverende brief naar de klager is verstuurd;

*In te vullen door de klachtencoördinator*

- de datum van de eventuele reactie van de klager na behandeling van zijn / haar klacht.

Het klachtenrapport wordt na de afhandeling van de klacht digitaal en op papier bewaard door de klachtencoördinator.

**§8. Klachtenregister**

Het klachtenregister wordt digitaal bijgehouden door de klachtencoördinator en dient als overzichtslijst van de binnengekomen klachten en hun behandeling.