

VAN INFORMEREN ...



Ja
Nee



ZELFBESTUUR



MEEBESLISSEN



COPRODUCEREN



ADVISEREN



RAADPLEGEN

INFORMEREN

... NAAR SAMEN
CREËREN

Inleiding

Lokaal Bestuur Heist-op-den-Berg wil, in navolging van artikel 304§5 van het decreet Lokaal Bestuur, actief inzetten op het geven van inspraak en het bevorderen van participatie van burgers en diverse doelgroepen.

De laatste jaren is hier een duidelijke verschuiving merkbaar: burgers worden steeds mondiger en willen meer dan een overheid die enkel informeert. Burgers willen een overheid die actief luistert, in dialoog treedt om zo samen tot meer gedragen oplossingen te komen voor de steeds complexer wordende uitdagingen waarmee we als samenleving worden geconfronteerd. Burgers willen betrokken worden en actief de Heistse samenleving mee vorm geven. Participatie moet meer zijn dan inspraak van burgers vragen over iets wat het bestuur zelf bedacht heeft. Het gaat over het ernstig nemen van het potentieel aan kennis en expertise, aanwezig bij burgers, om in open dialoog en discussie, met vallen en opstaan en met respect voor alle meningen te komen tot gedragen oplossingen. Het lokaal bestuur wil de burger zoveel als mogelijk betrekken bij de opmaak, uitvoering en evaluatie van het beleid (externe participatie). Daarnaast wil het lokaal bestuur ook de eigen medewerkers zoveel mogelijk de kans geven om het beleid van de organisatie en hun eigen werkplek mee vorm te geven (interne participatie).

Om participatie zo kwalitatief mogelijk te laten verlopen, werd een inspraak- en participatiecharter opgemaakt.

Dit charter omvat:

- Participatie vastgelegd in regelgeving >< participatie op initiatief van het lokaal bestuur of de burger.
- Het doel: wat willen we bereiken?
- De voorwaarden: aan welke voorwaarden moet elk participatietraject voldoen?
- Spelregels: hoe gaan we participatie organiseren? Wat mogen we van elkaar verwachten?
- De uitvoering: welk kader voorziet het lokaal bestuur? Wanneer willen we participatie toepassen?

Daarnaast willen we participatie ook koppelen aan de SDG's of duurzame ontwikkelingsdoelstellingen waar we als lokaal bestuur mee aan de slag zijn.



Participatie maakt deel uit van SDG 16 die bepaalt dat vrede, veiligheid en rechtszekerheid essentieel zijn om duurzame ontwikkeling te bevorderen. Dit gaat concreet om het bestrijden van misdaad, corruptie en geweld, ook tegen kinderen, maar ook om het bevorderen van een sterke rechtstaat waarin fundamentele vrijheden beschermd worden. Verder zijn effectieve en transparante instituties met aandacht voor burgerparticipatie en inclusieve besluitvorming onmisbaar.

Participatie maakt bijgevolg integraal deel uit van de SDG's. Zonder participatie kan je immers geen beleid maken. Participatie kan worden ingezet om de dialoog op gang te brengen over de soms complexe materie van de ontwikkelingsdoelstellingen en om hierin blijvende resultaten te behalen. Daarnaast is participatie het middel bij uitstek om te komen tot een meer inclusieve en transparante manier van besluitvorming.

Dit charter is niet limitatief, maar reikt enkele kapstokken aan van hoe we als bestuur aan de slag willen gaan met participatie. Participatie is immers een proces dat continu in beweging is en moet worden aangepast aan de noden van burgers en evoluties in de maatschappij.

Participatie vastgelegd in regelgeving >< participatie en inspraak op initiatief van het lokaal bestuur of de burger

Participatie vastgelegd in regelgeving

In toepassing van onder andere het decreet Lokaal Bestuur is elk lokaal bestuur ertoe gehouden om een aantal vormen van inspraak, betrokkenheid en participatie te organiseren. Het initiatief ligt hier vaak bij de burger die bijvoorbeeld een melding maakt van zwerfvuil, een klacht indient over de kwaliteit van de geboden dienstverlening, een beslissing van de gemeenteraad raadpleegt ...

Volgende vormen van inspraak en participatie zijn vastgelegd in regelgeving¹:

- meldingen
- klachten
- besluitvorming en bekendmaking:
 - bijwonen zitting van de bestuursorganen
 - raadplegen van beslissingen
 - inzagerecht ontwerpbesluiten gemeenteraad
 - toegang tot bestuursdocumenten
- indienen van verzoekschriften
- deelname aan adviesraden
- gemeentelijke volksraadpleging

Participatie op initiatief van het lokaal bestuur of de burger

Lokaal Bestuur Heist-op-den-Berg engageert zich om verder te gaan dan de vastgelegde vormen van inspraak en participatie. Deze ambitie werd ook expliciet opgenomen in het meerjarenplan 2020 - 2025.

Wat betreft **externe** participatie:

Beleidsdoelstelling 1: een performante organisatie brengt het beleid en de dienstverlening dichterbij de burger	
Actieplan AP000105: Participatie zorgt voor een gedragen beleid	
Actie AC010501	We creëren betrokkenheid van onze burgers waarbij we aandacht hebben voor de verschillende doelgroepen
Actie AC010502	We onderzoeken nieuwe vormen van participatie
Actieplan AP000106: klantgerichte dienstverlening op maat in een maximaal bereikbare organisatie	
Actie AC010601	We organiseren al onze dienstverlening performant, klantgericht en op maat
Beleidsdoelstelling 3: iedereen aan boord!	
Actieplan AP00302: iedereen krijgt de kans om volwaardig deel uit te maken van onze gemeenschap	
Actie AC030201	We versterken kansengroepen via projecten

¹ De in regelgeving vastgelegde vormen van inspraak en participatie bij lokaal bestuur Heist-op-den-Berg worden beschreven in bijlage 1: inspraak en participatie vastgelegd in regelgeving.

Wat betreft interne participatie:

Beleidsdoelstelling 1: een performante organisatie brengt het beleid en de dienstverlening dicht bij de burger	
Actieplan AP0103: Medewerkers als ambassadeurs van de organisatie	
Actie AC010302	We plaatsen de persoonlijke ontwikkeling en werktevredenheid van onze medewerkers centraal

Lokaal Bestuur Heist-op-den-Berg wil actief inzetten op participatie en betrokkenheid, zowel van de burgers, als van de eigen medewerkers. Deze vormen van participatie zijn steeds maatwerk. Het lokale bestuur kan over allerlei thema's inspraak organiseren onder de vorm van enquêtes, participatievergaderingen, infoavonden, suggestie- of ideeënbus, pancartes ... Het is echter niet mogelijk om bij alle aspecten van het beleid een uitgebreid participatietraject op te zetten. Er zal steeds een weloverwogen keuze worden gemaakt bij welke thema's/beslissingen men extra wil inzetten op participatie en op welke manier. Ook zal bekeken worden op welke manier de burger kan betrokken worden bij deze keuze zodat de burger zelf kan aangeven voor welke zaken hij participatie belangrijk vindt.

Lokaal Bestuur Heist-op-den-Berg heeft voor al deze meer vrije vormen van inspraak en participatie een **visie** ontwikkeld die aangeeft wat we belangrijk vinden binnen elk participatietraject.

Doel

“Participatie is een leerproces tussen deelnemers, waarmee betrokkenheid, vertrouwen en draagvlak voor beslissingen worden verkregen. Het gaat om open processen, waarin tijd en ruimte is voor het uitwisselen van meningen, het bouwen aan gedeelde visies en acties (co-creatie) en het leren omgaan met verschillen.”

Lokaal Bestuur Heist-op-den-Berg wil actief inzetten op het verhogen van inspraak en participatie met als doel:

- De **knowhow van burgers inzetten** in het beleid. Bestuur en diensten proberen bij hun beslissingen rekening te houden met de noden van de burgers, maar het is niet altijd even gemakkelijk om hier een correct beeld van te hebben. We willen dan ook optimaal gebruik maken van mensen uit de omgeving (bewoners, verenigingen, scholen, bedrijven ...) die beschikken over terreinkennis en de nodige gebruikerservaring. Deze specifieke, praktische kennis van de omgeving is zeer waardevol en iets waarover professionele studie bureaus vaak niet beschikken. Door het beleid, de dienst- en hulpverlening beter af te stemmen op de effectieve noden van burgers, bedrijven, verenigingen ... actief en/of gevestigd te Heist-op-den-Berg en deze ook gericht te gaan bevragen, kunnen tijd en middelen ook gericht worden ingezet. Dit resulteert in een grotere tevredenheid over de dienstverlening³.
- **Legitimeren van het beleid**, de genomen beslissingen en de uitvoering ervan. Door op voorhand input te vragen bij de bevolking, mensen mee te laten nadenken, meningen uit te wisselen en te komen tot een gemeenschappelijke visie creëer je meer draagvlak voor het gevoerde beleid.

² F. DE RYNCK en K. DEZEURE, Burgerparticipatie in Vlaamse steden. Naar een innoverend participatiebeleid, Brugge, 2009.

³ Mensen die ter plaatse wonen, werken, een hobby of activiteit beoefenen, ... kennen het gebied het best en ze beschikken bovendien ook over uiteenlopende professionele bagage. We moeten als lokaal bestuur dan ook de kans aangrijpen om iets te doen met deze expertise. Dit betekent dat we als lokaal bestuur in participatietrajecten soms gaan moeten afstappen van onze rol als expert en moeten evolueren naar een participatierol waarin we meer als coach/facilitator optreden om de expertise die aanwezig is bij de inwoners maximaal naar boven te laten komen en in te zetten.

- **Betrokkenheid van de burger verhogen** en plaats maken voor gedeelde verantwoordelijkheid door het geven van inspraak.
- **Sociale cohesie vergroten** door samen na te denken, aan iets te werken. Dit geeft mensen meer inzicht in elkaars denken/standpunten wat leidt tot meer begrip. Het leren kennen van andere meningen en inzichten zorgt ook voor een ruimer denkkader dat het eigenbelang overstijgt.
- Het niveau van de lokale overheid dichter bij de burger krijgen via een open dialoog tussen burger en beleid om op die manier het **geloof en vertrouwen in de lokale democratie** en het lokale beleid te verhogen.

Voorwaarden

- Participatie is **een continu en collectief leerproces**, zowel voor de medewerkers en mandatarissen van het lokale bestuur, als voor de burgers, verenigingen, bedrijven ... gevestigd of actief binnen Heist-op-den-Berg. De maatschappelijke context verandert constant waardoor ook de manier waarop we participatie organiseren en vorm geven steeds in beweging is. Participatie is maatwerk. Er moet dan ook voldoende tijd voorzien worden om te kunnen experimenteren en aan de slag te gaan met verschillende participativormen en -methodieken.
- De keuze van **participatiemethodiek** moet steeds worden afgestemd op het doel en de doelgroep(en) die men wil bereiken.
- Het **niveau van participatie** moet per traject worden bepaald⁴. We onderscheiden zes niveaus van participatie: informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren, meebeslissen en zelfbestuur/zelf organiseren⁵. Belangrijk is om bij aanvang van elk participatietraject duidelijk aan te geven welk niveau van participatie van toepassing is zodat er geen verkeerd verwachtingspatroon wordt gecreëerd. Ook is het essentieel om duidelijk aan te geven aan de deelnemers met welke inzichten/ideeën er aan de slag gegaan wordt en met welke niet en dit steeds uitgebreid te motiveren.
- Lokaal Bestuur Heist-op-den-Berg engageert zich om meer te doen dan enkel te informeren. Opzet van een participatetraject is om verder te gaan dan het voorleggen van voorstellen, uitgedacht door de gemeentelijke administratie, waar een burger al dan niet mee akkoord kan gaan. De bedoeling is om te komen tot het samen genereren van ideeën en aanbevelingen en het samen uitwerken van oplossingen. Deze samenwerking, betrokkenheid en uitwisseling wil men niet enkel bij concrete projecten, maar het bestuur wil de burger ook meer betrekken bij het groter geheel, bij het beleid in ruime zin.
- Participatie is **een recht voor iedereen**. Er moet gestreefd worden naar een zo representatief en divers mogelijke participatie, waarbij het lokale bestuur ook steeds de nodige inspanningen levert om moeilijk te bereiken doelgroepen te bereiken en te betrekken. Er gaat actief worden gezocht naar 'unusual suspects', naar de stille stem, zodat die mening ook meegenomen kan worden. Een inclusieve aanpak staat hier centraal waarbij we ons niet beperken tot de klassieke stemmen, maar actief op zoek gaan naar burgers wiens stem anders niet of veel te weinig wordt gehoord.
- Elk participatietraject start vanuit een **open houding** en vanuit **gelijkwaardigheid tussen de deelnemers**. De deelnemers worden beschouwd als ervaringsdeskundigen. Inwoners, bedrijven, verenigingen ... leven en werken in de gemeente, maken gebruik van de dienstverlening ... en kunnen vanuit die ervaring zeer waardevolle input leveren aan het lokaal bestuur. De expertise, kennis en ervaring van burgers worden ernstig genomen en gewaardeerd.
- Inzetten op participatie is een uitgesproken keuze van het bestuur. Als er een participatietraject wordt gestart, moet er ook effectief iets met de resultaten worden gedaan. Als alles al beslist is, is het nefast input te vragen want dan creëer je 'schijnparticipatie'. Er mag bijgevolg enkel een participatietraject worden gestart als er nog **voldoende ruimte voor invulling** is.

⁴ Het niveau van participatie moet per traject worden bepaald. Dit niveau moet ook duidelijk omschreven worden in de projectfiche.

⁵ De verschillende niveaus van de participatieladder zijn verder uitgewerkt in bijlage 2.

Spelregels

Participatie brengt verschillende ideeën, zienswijzen en invalshoeken samen, steeds in een proces van dialoog met respect voor de mening van anderen. Ieders mening telt en is gelijkwaardig. Door met elkaar in dialoog te gaan en ideeën uit te wisselen, verruimen de deelnemers hun blik, leren ze omgaan met verschillen en meer begrip op te brengen voor het standpunt van anderen.

- Met participatie wordt ingespeeld op de bestaande noden en behoeften bij burgers, verenigingen, bedrijven ... Lokaal Bestuur Heist-op-den-Berg kiest voor positieve en constructieve participatie waarin alle partijen respectvol met elkaar omgaan en kunnen leren van elkaar. **Transparantie en vertrouwen** zijn hierbij van essentieel belang. Tijdens het participatieproces wordt aan alle deelnemers de mogelijkheid geboden om hun standpunt te beargumenteren en daarover in dialoog te gaan om op die manier tot een gedragen voorstel te komen.
- Elk participatietraject moet **degelijk voorbereid** zijn: nadenken over de doelstelling, de methodiek die gebruikt zal worden en de manier waarop de vergadering vormgegeven en gemodereerd wordt, zorg besteden aan het opstellen van de vragen (duidelijke vragen, niet suggestief ...) ...
- Elk participatietraject is **transparant**: het is voor elke deelnemer duidelijk wat het onderwerp is van het participatietraject, wat er zal gebeuren met de resultaten, welk niveau van participatie er zal worden toegepast, hoe er zal beslist worden ...
- Vanuit dit opzicht is het ook belangrijk dat participanten **voldoende en objectief geïnformeerd** worden en dat alle aspecten dus evenwaardig worden belicht. Daarnaast moeten ze ook **voldoende tijd** krijgen om informatie in te kijken, te verwerken en om eventueel extra toelichting te vragen.
- Voor elk participatietraject zal er een **tijdslijn** worden opgemaakt zodat het voor de participanten duidelijk is wat ze wanneer in het proces mogen verwachten, wat de tijdsinvestering zal zijn en bij wie ze terecht kunnen voor meer informatie.
- Binnen elk participatietraject is er een **vast aanspreekpunt** en een **duidelijke rolverdeling**. Iedereen weet wie welke rol/taak en de daarbijhorende verantwoordelijkheden opneemt.
- Binnen elk participatietraject streven we naar **open en duidelijke communicatie op maat** van alle betrokkenen. Communicatie en feedback in de verschillende stadia van het proces zijn essentieel om het overzicht te bewaren en om de participanten gemotiveerd en betrokken te houden.
- **Vervolgcommunicatie en terugkoppeling** zijn van groot belang om te laten zien dat je als lokaal bestuur wel degelijk aan de slag gaat met de suggesties en deze ook vertaalt in concrete acties. Niet enkel praten, maar ook doen is de boodschap. Daarnaast is het belangrijk om aan te geven met welke zaken/aanbevelingen je aan de slag bent gegaan en met welke niet en dit ook duidelijk te motiveren.
- Participatie zal **toegankelijk en laagdrempelig** worden georganiseerd zodat iedereen gemakkelijk kan deelnemen. De gekozen methodieken (digitaal - fysieke bijeenkomst - papieren enquête - ...) en communicatiekanalen (website - gemeentekrant - sociale media - flyer - infoborden - ...) zullen steeds zo divers mogelijk worden ingezet om een zo groot mogelijk bereik te genereren. Voor het bereiken van de meest kwetsbare doelgroepen zal naast de betrokken interne teams, ook beroep worden gedaan op verenigingen, middenveldorganisaties ... die dicht bij de doelgroep staan.

Kader

- Het bestuur voorziet de nodige **middelen** (personeel, tijd en budget) om participatietrajecten uit te voeren (door eigen medewerkers en/of via een externe partner).
- Om participatie meer ingang te doen vinden binnen Lokaal Bestuur Heist-op-den-Berg werd de functie **deskundige participatie** voorzien. Deze functie omvat:
 - Opmaken, evalueren en bijsturen van het participatiebeleid en voorstellen doen naar het beleid ter verbetering;
 - Kennisopbouw en kennisdeling met betrekking tot participatie;
 - Eerste aanspreekpunt/klankbord voor alle vragen omtrent participatie;
 - Advies geven aan de verschillende teams bij het opzetten van participatietrajecten (keuze methodiek, kanalen, bereiken unusuals suspects en moeilijk te bereiken doelgroepen ...);
 - Het ontwikkelen van een toolkit participatie (praktische werkinstrumenten, good practices, methodieken ...);
 - Verzamelen van ‘good practices’ van participatie binnen het lokale bestuur van Heist-op-den-Berg en hierover actief communiceren, zowel intern als extern;
 - Opzetten en coördineren van participatietrajecten;
 - Organisatie van en het geven van inhoudelijke invulling aan de interne werkgroep participatie;
 - Opbouwen en onderhouden van een netwerk;
 - Mogelijkheid onderzoeken tot de oprichting van een participatieplatform om snel, regelmatig en op laagdrempelige wijze ideeën en meningen over bepaalde topics te vergaren;
 - Experimenteren met nieuwe vormen van participatie ((geloot)burgerpanel, burgerbudget ...) en creëren van een actieve participatiecultuur bij de burger.
- Participatie moet gedragen zijn door het beleid en transversaal doorheen de hele organisatie lopen. Participatie moet een **mindset** worden. Alle teams moeten worden aangespoord om meer te kijken doorheen een participatieve bril en binnen hun eigen werking te kijken waar participatie zinvol kan worden ingezet. Participatie moet een spontane reflex worden zodat informatie, ideeën, bezorgdheden ... al in een vroeg stadium kunnen worden gedetecteerd en meegenomen.
- Om het begrip participatief werken meer ingang te doen vinden bij de teams, werd een interne **werkgroep participatie** opgericht met als voornaamste doel kennisdeling.
- Het bestuur geeft medewerkers de kans om hun kennis omtrent participatie uit te breiden door o. a. deelname aan de interne werkgroep participatie, het volgen van opleidingen, het uitbouwen en onderhouden van een netwerk met (participatie)medewerkers van andere lokale besturen ...
- Ook burgers moeten leren participeren en moeten vertrouwd worden gemaakt met verschillende vormen en methodieken van participatie. Het lokaal bestuur moet inzetten op het ontwikkelen van een **actieve participatiecultuur**. Burgers moeten in participatietrajecten leren omgaan met verschillen en leren om een keuze te maken voor een grote groep mensen (hele gemeente, deelgemeente, wijk ...). Ze moeten leren hun eigen belang te overstijgen en het algemeen belang te laten primeren.

Bijlage 1: inspraak en participatie vastgelegd in regelgeving

In navolging van onder andere het decreet Lokaal Bestuur, het decreet Lokaal Sociaal Beleid, het Cultuurpact ... is elk lokaal bestuur ertoe gehouden om bepaalde vormen van inspraak, participatie en betrokkenheid te organiseren. Het initiatief ligt hier vaak bij de burger die bijvoorbeeld een melding maakt van zwerfvuil, een klacht indient over de kwaliteit van de geboden dienstverlening, een beslissing van de gemeenteraad raadpleegt ...

Meldingen

Elke burger kan een melding maken voor zaken waar het lokaal bestuur kan in tussenkomen zoals bijvoorbeeld zwerfvuil, sluikestorten, een omgevallen verkeersbord, een verzakking in de weg ...

Dit kan door een melding te maken:

- via het online meldpunt⁶ op de webtoepassing;
- telefonisch op nummer 015 46 10 00;
- per e-mail via onthaal@heist-op-den-berg.be;
- aan het loket van de onthaalsite gemeentehuis (Kerkplein 17) of onthaalsite OCMW (Stationsstraat 2).

Klachten

Elk lokaal bestuur moet beschikken over een reglement waarin het behandelen van klachten wordt beschreven⁷. Op die manier kunnen burgers feedback geven om de dienst- en hulpverlening verder te optimaliseren. Elke gebruiker van het lokaal aanbod aan diensten (burger, bedrijf, vereniging ...) kan een klacht indienen.

Wat is een klacht?

Als klacht wordt beschouwd elke uiting van ontevredenheid over een product, handeling of dienst van het lokale bestuur Heist-op-den-Berg die niet of niet correct werd geleverd of verleend.

Wat wordt niet aanzien als een klacht?

- een vraag tot dienstverlening of informatie;
 - een neutrale melding van een probleem;
 - een suggestie.
- ➔ Deze worden rechtstreeks overgemaakt aan het bevoegde team voor verdere opvolging.

Worden ook niet behandeld:

- een anonieme klacht;
- een klacht over feiten die zich langer dan 1 jaar geleden hebben voorgedaan;
- een klacht waarbij een specifieke procedure is voorzien (beroep, bezwaarschrift ...);
- een klacht die reeds in behandeling is bij de rechtbank;
- petitie's en verzoekschriften: deze worden bezorgd aan de gemeenteraad voor verdere opvolging;
- uitingen van algemene ontevredenheid.

⁶ Het meldpunt is terug te vinden op de gemeentelijke webtoepassing via deze link: <https://www.heist-op-den-berg.be/meldingen>.

⁷ Het klachtenreglement van Lokaal Bestuur Heist-op-den-Berg werd goedgekeurd door de gemeenteraad ter zitting van 10.09.2019 en werd gepubliceerd op de gemeentelijke webtoepassing op 11.09.2019. Het volledige klachtenreglement is terug op: <https://www.heist-op-den-berg.be/andere-reglementen>.

Hoe een klacht indienen?

- via het online meldpunt⁸ op de gemeentelijke webtoepassing;
- per e-mail: info@heist-op-den-berg.be;
- mondeling aan het loket van de onthaalsite gemeentehuis (Kerkplein 17) of onthaalsite OCMW (Stationsstraat 2) > De onthaalmedewerker noteert de klacht dan in het meldpunt;
- schriftelijk gericht aan team Onthaal, Kerkplein 17, 2220 Heist-op-den-Berg.

Wat moet steeds worden vermeld?

- naam, adres, woonplaats, telefoonnummer en e-mailadres (indien mogelijk) van de indiener van de klacht. Zo kan er steeds contact worden opgenomen indien er meer informatie of verduidelijking nodig is om de klacht te kunnen behandelen en voor terugkoppeling;
- een duidelijke omschrijving van de klacht.

Hoe wordt de klacht behandeld?

- Elke klacht wordt geregistreerd in het meldpunt (datum, gegevens (naam, adres, telefoonnummer en e-mailadres van de indiener), thema en omschrijving van de klacht). Na afhandeling wordt ook de datum van afhandeling en het resultaat genoteerd in het meldpunt.
- De indiener ontvangt uiterlijk 3 werkdagen na het indienen van de klacht een ontvangstbevestiging.
- Het ontvankelijkheidsonderzoek: team Onthaal onderzoekt of de klacht onder toepassing van het reglement valt.
- De klacht wordt doorgestuurd naar de klachtenbehandelaar (zie schema hieronder) voor een inhoudelijk onderzoek. Als de klacht gegrond is, wordt er gezocht naar een oplossing. Indien de klacht ongegrond wordt bevonden, dan wordt de indiener hiervan op de hoogte gebracht. Er zal steeds duidelijk worden gemotiveerd waarom de klacht als ongegrond wordt beschouwd.
- De klachtenbehandelaar informeert de indiener uiterlijk binnen de 30 dagen over het resultaat.
- Rapportage: elk kwartaal wordt er gerapporteerd over de binnengekomen meldingen en klachten aan het managementteam. De gemeenteraad en de OCMW-raad ontvangen 1 keer per jaar een overzicht, gelijktijdig met het rapport rond organisatiebeheersing.

Wie behandelt de klacht?

Een klacht over:	wordt behandeld door (klachtenbehandelaar):
een dienstverlening van een team	de teamcoördinator van het betreffende team
een teamcoördinator	de beleidscoördinator
een beleidscoördinator, de adjunct algemeen directeur of de financieel directeur	de algemeen directeur
de algemeen directeur	de gemeenteraad
een politiek mandataris	de deontologische commissie

⁸ Het meldpunt is terug te vinden op de gemeentelijke webtoepassing via deze link: <https://www.heist-op-den-berg.be/meldingen>.

Besluitvorming en bekendmaking

Bijwonen zitting van de bestuursorganen

De zittingen van volgende bestuursorganen zijn openbaar: gemeenteraad, OCMW-raad, algemene vergadering welzijnsvereniging en de gemeentelijke raadscommissies. Dit wil zeggen dat burgers de zitting altijd kunnen bijwonen indien ze dit wensen.

De vergaderingen van de gemeenteraad, OCMW-raad en de algemene vergadering welzijnsvereniging zijn niet openbaar bij aangelegenheden die de persoonlijke levenssfeer raken of wanneer twee derde van de aanwezige leden bij gemotiveerde beslissing beslist dat de zitting niet openbaar is in het belang van de openbare orde⁹.

Plaats, dag en uur van de zittingen van de bestuursorganen worden uiterlijk 8 dagen voor de zitting bekend gemaakt via de gemeentelijke webtoepassing en de social media kanalen. De agenda van deze bestuursorganen is raadpleegbaar via de webtoepassing van Green Valley. Geïnteresseerden kunnen de agenda ook steeds opvragen bij team Secretariaat¹⁰.

Iedere burger heeft het recht om van de agendapunten, die voorkomen op de agenda van een aangekondigde zitting, de ontwerpbesluiten en de bijhorende documenten op te vragen. De opvraging moet gebeuren via de procedure van toegang tot bestuursdocumenten¹¹.

De audioverslagen van de gemeenteraad, de OCMW-raad en de gemeenteraadscommissies zijn te beluisteren op <https://heistopdenberg.notubiz.be>.

Raadplegen van beslissingen

Lokaal Bestuur Heist-op-den-Berg (gemeente, OCMW, AGB en welzijnsvereniging) werkt daarnaast met een toepassing voor digitale besluitvorming. Dit houdt in dat iedereen via een aparte webpagina, de zogenaamde raadpleegomgeving, alle documenten kan raadplegen die het bestuur volgens het decreet Lokaal Bestuur moet ontsluiten. De bekendmaking van deze besluiten gebeurt uiterlijk binnen de 10 dagen na het nemen van het besluit.

Welke documenten kan de burger bekijken via de raadpleegomgeving?

- lijst met besluiten van de gemeenteraad en college van burgemeester en schepenen;
- lijst met besluiten OCMW-raad en vast bureau;
- lijst met besluiten raad van bestuur autonoom gemeentebedrijf (AGB);
- lijst met besluiten van de algemene vergadering en raad van bestuur van de welzijnsvereniging;
- agenda gemeenteraad en OCMW-raad;
- notulen zitting gemeenteraad en OCMW-raad;
- specifieke besluiten zoals bepaald in het decreet Lokaal Bestuur¹².

⁹ Huishoudelijk reglement gemeenteraad Heist-op-den-Berg, goedgekeurd ter zitting op 14 mei 2019 en ter zitting van 28 juni 2022 (actualisatie), artikel 4§1 en 2 en huishoudelijk reglement OCMW-raad, goedgekeurd ter zitting op 14 mei 2019 en ter zitting van 28 juni 2022 (actualisatie), artikel 4§1 en 2.

¹⁰ Huishoudelijk reglement gemeenteraad Heist-op-den-Berg, goedgekeurd ter zitting op 14 mei 2019 en ter zitting van 28 juni 2022 (actualisatie), artikel 8 en huishoudelijk reglement OCMW-raad, goedgekeurd ter zitting op 14 mei 2019 en ter zitting van 28 juni 2022 (actualisatie), artikel 8.

¹¹ Meer info over het opvragen van bestuursdocumenten: <https://www.heist-op-den-berg.be/bestuursdocumenten-opvragen>.

¹² Omzendbrief KB/ABB 2018/4 betreffende het bestuurlijk toezicht en de bekendmakingsplicht in het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur en het provinciedecreet van 9 december 2005.

Via de digitale raadpleegomgeving kan elke burger de besluitenlijsten van de verschillende bestuursorganen raadplegen. Wie inzage wil in een bepaald besluit moet hiervoor de procedure 'toegang tot bestuursdocumenten' volgen.

De besluiten van de burgemeester¹³ en de besluiten van de voorzitter van het vast bureau¹⁴ zijn raadpleegbaar op de gemeentelijke webtoepassing. De audioverslagen van gemeenteraad, OCMW-raad en de gemeenteraadscommissies zijn te beluisteren via <https://heistopdenberg.notubiz.be>.

Hoe deze documenten raadplegen?

- Surf naar de digitale raadpleegomgeving: <https://heist-op-den-berg.onlinesmartcities.be/suite-consult>.
- Ga naar de kalender (rechtsboven) en selecteer de juiste maand en daarna het juiste vergaderorgaan (menu links van de maand).
- Klik de zitting aan die je wil bekijken.

Hoe een besluit opzoeken?

- Op datum: klik in de kalender de dag aan dat het besluit werd genomen. Er verschijnt dan een overzicht van de besluiten die die dag genomen zijn.
- Als je de datum van de beslissing niet kent, kan je een zoekterm ingeven in het zoekveld rechtsboven.

Klacht indienen tegen een besluit van het lokale bestuur

Je kan als burger een klacht indienen tegen een besluit van het lokale bestuur bij de toezichthoudende overheid. Meer info over de te volgende procedure via de klachtenwegwijzer¹⁵ die terug te vinden is op de gemeentelijke webstek.

Toegang tot bestuursdocumenten

Elk bestuur is verplicht om haar burgers zo goed mogelijk te informeren over het gevoerde beleid. Het lokale bestuur doet dit actief via persberichten, gemeentelijke webtoepassing, social media kanalen, nieuwsbrief, gemeentelijke infoborden, de gemeentekrant ... Om de werking van het gemeentebestuur zo open en transparant mogelijk te maken, voorziet de wetgever de mogelijkheid voor elke burger om bestuursdocumenten te raadplegen¹⁶. Burgers moeten dit wel steeds zelf opvragen, vandaar dat men spreekt over passieve openbaarheid van bestuur.

Sommige bestuursdocumenten kan men (nog) niet inkijken omdat ze bijvoorbeeld nog niet af of volledig zijn, de persoonlijke levenssfeer schaden ...

Iedere burger kan steeds een aanvraag doen om bepaalde bestuursdocumenten te raadplegen. Het lokale bestuur moet deze aanvraag uiterlijk binnen de 20 dagen na aanvraag afhandelen. Elke burger moet hiervoor het aanvraagformulier invullen¹⁷. Inzage, uitleg en een digitale kopie zijn gratis.

Burgers die een papieren kopie wensen, betalen hiervoor een bijdrage volgens het retributiereglement (bijdrage is afhankelijk van het aantal kopijen en het gevraagde papierformaat).

¹³ De besluiten van de burgemeester zijn consulteerbaar via: <https://www.heist-op-den-berg.be/besluiten-burgemeester>.

¹⁴ De besluiten van de voorzitter van het vast bureau zijn raadpleegbaar via: <https://www.heist-op-den-berg.be/besluiten-voorzitter>.

¹⁵ <https://www.heist-op-den-berg.be/klacht-indienen>.

¹⁶ Bestuursdecreet van 7 december 2018.

¹⁷ Meer info op de gemeentelijke webtoepassing: <https://www.heist-op-den-berg.be/bestuursdocumenten-opvragen>.

Aanvraagformulier invullen kan via volgende link: <https://eloket.icordis.be/nl/heist-op-den-berg/eloket/211/6/0?at=0&sc=6pKwIM1OzkEg5o2WVWEjzixiJ0IDpqa7bPpST8G0w3d>

Indienen van een verzoekschrift

Het indienen van verzoekschriften door de burger wordt beschreven in het huishoudelijk reglement van de gemeenteraad, artikel 63 en 64 en in het huishoudelijk reglement van de OCMW-raad, artikel 61 en 62.

Wat is een verzoekschrift?

Iedere burger heeft het recht om verzoekschriften, door een of meerdere personen ondertekend, schriftelijk bij de organen van het lokale bestuur in te dienen. Een verzoek is een vraag om iets te doen of te laten. Uit de tekst van het verzoekschrift moet duidelijk blijken wat de vraag is.

De organen van het lokale bestuur waar men een verzoekschrift kan indienen, zijn:

- de gemeenteraad;
- het college van burgemeester en schepenen;
- de voorzitter van de gemeenteraad;
- de burgemeester;
- de OCMW-raad;
- de voorzitter van de OCMW-raad;
- het vast bureau;
- het bijzonder comité voor de sociale dienst;
- de voorzitter van bijzonder comité voor de sociale dienst;
- de algemeen directeur;
- elk ander orgaan van de gemeente en het OCMW dat als overheid optreedt.

De verzoekschriften worden aan het orgaan van de gemeente of OCMW gericht tot wiens bevoegdheid de inhoud van het verzoek behoort. Komt een verzoekschrift niet bij het juiste orgaan aan, dan bezorgt dit orgaan het verzoek aan de juiste bestemming. De indiener wordt hiervan op de hoogte gebracht.

Wanneer is een verzoekschrift onontvankelijk?

Verzoekschriften die een onderwerp betreffen dat niet tot de bevoegdheid van de gemeente behoort, zijn onontvankelijk.

Een schriftelijke vraag wordt niet als verzoekschrift beschouwd als:

- de vraag onredelijk is of te vaag geformuleerd;
- het louter een mening is en geen concreet verzoek;
- de vraag anoniem, d.w.z. zonder vermelding van naam, voornaam en adres, werd ingediend;
- het taalgebruik ervan beledigend is.

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.

Hoe verloopt het proces?

Is het een verzoekschrift voor de gemeenteraad of OCMW-raad, dan plaatst de voorzitter van de gemeenteraad of OCMW-raad het verzoekschrift op de agenda van de eerstvolgende gemeenteraad of OCMW-raad indien het verzoekschrift minstens 14 dagen vóór de vergadering werd ontvangen. Wordt het verzoekschrift later ingediend dan komt het op de agenda van de volgende vergadering. De gemeenteraad of OCMW-raad kan de verzoekschriften doorverwijzen naar het college van burgemeester en schepenen, naar het vast bureau of naar een gemeenteraadscommissie met het verzoek om over de inhoud ervan uitleg te verstrekken.

De verzoeker of - indien het verzoekschrift door meerdere personen ondertekend werd - de eerste ondertekenaar van het verzoekschrift, kan worden gehoord door het betrokken orgaan van de gemeente. In dat geval heeft de verzoeker of de eerste ondertekenaar van een verzoekschrift het recht zich te laten bijstaan door een persoon naar keuze.

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

Deelname aan adviesraden

De gemeenteraad heeft een aantal adviesraden opgericht met als doel de betrokkenheid en inspraak van burgers en bepaalde doelgroepen te versterken. Adviesraden worden betrokken bij de beleidsvoorbereiding, de uitwerking van dienstverlening en bij de evaluatie ervan. Adviesraden hebben de opdracht het gemeentebestuur op regelmatige en systematische wijze te adviseren. Adviesraden hebben geen beslissingsbevoegdheid: het zijn louter adviserende organen die een niet-bindend advies uitbrengen aan de raad.

De adviesraden hebben elk statuten waarin onder andere de samenstelling, het adviesdomein, de werkingsregels ... nader worden bepaald. De wijze van samenstelling wordt door de raad bepaald in functie van voldoende representativiteit voor het betrokken domein. Ten hoogste twee derde van de leden mag van hetzelfde geslacht (m, v of x) zijn. Als dat niet het geval is, kan een adviesraad niet op rechtsgeldige manier advies uitbrengen¹⁸. Gemeenteraadsleden en schepenen mogen wel deel uitmaken van een adviesraad, maar zijn niet stemgerechtigd. Voor adviesraden die door een specifieke hogere regelgeving zijn ingesteld, gelden de betreffende hogere voorschriften inzake taak, bevoegdheid, samenstelling en werking.

Een adviesraad heeft doorgaans een werkingssubsidie om de vlotte werking en uitvoering van de adviesopdracht mogelijk te maken. Daarnaast krijgen de adviesraden administratieve en logistieke ondersteuning van medewerkers van het lokale bestuur.

Overzicht van de adviesraden en -commissies actief in Heist-op-den-Berg¹⁹:

- adviesraad voor verkeer
- adviesraad bibliotheek
- cultuurraad
- gemeentelijke adviesraad voor personen met een handicap (GAPH)
- gemeentelijke commissie voor ruimtelijke ordening (Gecoro)
- jeugdraad
- landbouwadviesraad
- lokaal overleg kinderopvang
- milieu- en natuurraad
- noord-zuidoverleg
- raad voor lokale economie
- seniorenraad
- sportraad
- vaste adviescommissie van gebruikers en deskundigen CC Zwaneberg
- vaste adviescommissie van lesgevers, gebruikers en deskundigen cursuscentrum
- welzijnsraad

¹⁸ Decreet Lokaal Bestuur, hoofdstuk 2, artikel 30453.

¹⁹ Meer info over de adviesraden op de gemeentelijke webtoepassing: <https://heist-op-den-berg.be/adviesraden>.

Gemeentelijke volksraadpleging

De organisatie van een gemeentelijke volksraadpleging wordt beschreven in het decreet Lokaal Bestuur, artikel 305 tot en met artikel 325.

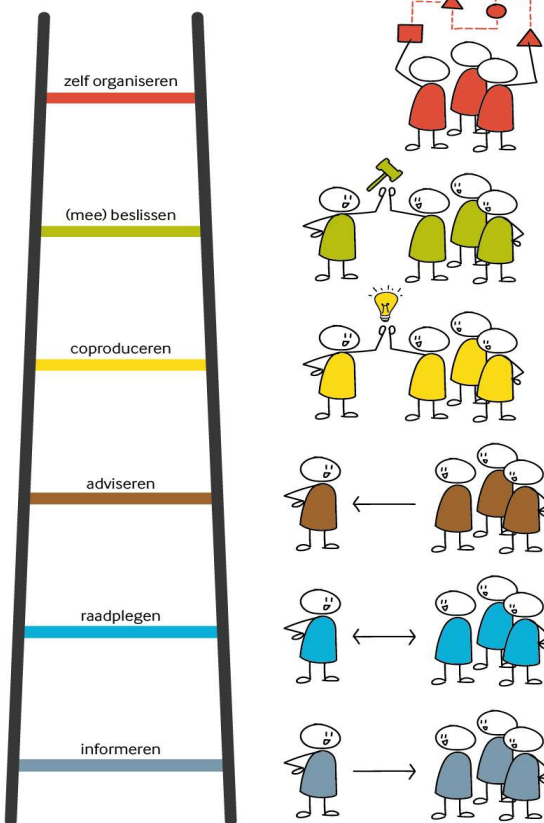
De gemeenteraad (niet de OCMW-raad) kan, op eigen initiatief of op vraag van de inwoners van de gemeente, een volksraadpleging organiseren. Het kan zowel gaan om aangelegenheden van zuiver gemeentelijk belang, als om aangelegenheden van gemengd gemeentelijk belang (d.w.z. opdrachten uitgaande van centrale overheden waar de gemeente voor de concrete invulling nog enige vrije invulling heeft). Een gemeentelijke volksraadpleging kan niet voor persoonlijke aangelegenheden en voor financiële aangelegenheden, zoals de jaarrekeningen of het meerjarenplan.

De vraagstelling bij een volksraadpleging moet duidelijk en ondubbelzinnig zijn. De vraag of vragen moeten zo geformuleerd worden, dat de burger met 'ja' of 'nee' kan antwoorden.

Een initiatief tot volksraadpleging dat uitgaat van de inwoners moet gericht worden aan het college van burgemeester en schepenen en moet worden gesteund door ten minste 10% van de inwoners in een gemeente met ten minste 30.000 inwoners, zoals dit in Heist-op-den-Berg het geval is.

Bijlage 2: de verschillende niveaus van participatie

Participatieladder



Figuur 1: participatieladder. Bron: platform 31

De participatieladder is een theoretisch model dat in 1969 werd ontwikkeld door Sherry Arnstein om de verschillende gradaties in burgerparticipatie weer te geven.

De verschillende niveaus van participatie toegelicht:

- **Informeren:** het bestuur bepaalt de agenda en voorziet de burger van actuele, transparante en relevante informatie. Het betreft hier vooral éénrichtingsverkeer: van overheid naar de burger. Er is geen actieve inbreng van de burger zelf.
- **Raadplegen:** het bestuur bepaalt de agenda, maar staat open voor de mening van de bevolking. Het luisteren, vragen naar de mening is louter vrijblijvend. Er is geen garantie dat het bestuur ook effectief iets met de input gaat doen. Participatie beperkt zich hier tot het vragen van niet-bindende feedback over genomen beslissingen of over het beleid.
- **Adviseren:** er worden formele mogelijkheden gecreëerd om in overleg te gaan met de burger en hun advies te vragen. Burgers kunnen problemen aankaarten en oplossingen genereren. Het gaat hier vooral over het mobiliseren van burgers met als doel het genereren van ideeën. Burgers worden actief betrokken en er wordt actief naar hun mening gevraagd, maar de uiteindelijke beslissingsbevoegdheid blijft bij de overheid liggen.

- **Coproduceren:** de lokale overheid en de burgers werken samen aan de co-creatie van hun gemeente. Burgers en lokale overheid bepalen samen de agenda en werken samen oplossingen uit. De lokale overheid neemt nog wel de beslissing, maar verbindt zich ertoe de samen overeengekomen oplossingen uit te voeren.
- **Meebeslissen:** de burgers dragen problemen en noden aan, denken mee na over de oplossingen en hebben beslissingsrecht, beslissen mee. De rol van het lokaal bestuur is hier vooral adviserend en het voorzien van modaliteiten om de uitvoer van de beslissingen mogelijk te maken.
- **Zelf organiseren:** burgers nemen zelf het initiatief om moeilijkheden, problemen aan te pakken. Ze hebben zelfregie en dragen ook zelf de verantwoordelijkheid. Het beslissingsrecht ligt bij hen. Het lokaal bestuur kan worden aangesproken voor ondersteuning (informatie, logistiek, financieel, mee nadenken ...). Burgers pakken met eigen kracht en mogelijkheden zelf problemen aan, bepalen zelf de prioriteiten.

Hoe hoger op de ladder men gaat, hoe groter de beslissingsmacht van de burger, maar hoe groter ook de verantwoordelijkheid in het uitvoeren van oplossingen en het behalen van resultaten.