



# Participatiebeleid gemeente Willebroek

2023-2025



Pastorijstraat 1  
2830 Willebroek



# Inhoudsopgave

Inhoudsopgave .....	1
Inleiding .....	3
1 Visie op participatie .....	4
1.1 Intentie .....	4
1.2 Aanpak .....	4
1.3 Interne ambitie .....	4
2 Hoe gaan we dit doen? .....	5
2.1 In kaart brengen van onze belanghebbenden en gericht communiceren .....	6
2.2 Willebroek Wil Wat.....	6
2.3 Burgerpanel .....	6
3 Informeren .....	6
3.1 Openbaarheid van bestuur .....	7
4 Consultatie en advies .....	7
4.1 Adviesraden .....	7
4.2 "Willebroek Wil Wat"-workshops .....	8
4.3 Werkgroepen .....	8
4.4 Netwerkmomenten .....	8
4.5 Buurt aan de beurt .....	8
5 Co-creatie.....	8
6 Burgerinitiatieven .....	9
6.1 Buurtboosters .....	9
7 Jongerenparticipatie.....	9
7.1 Jeugdraad .....	9
7.2 Kindergemeenteraad.....	9
7.3 Jongerenplatform .....	10
7.4 Toegankelijke jeugddienst .....	10
7.5 Animatorenwerking en 2830-kamp .....	10
7.6 Samen "creëren" .....	10
8 Gemeenteraad en contact met burgemeester en schepenen.....	10
8.1 Bijwonen raadscommissie en gemeenteraad .....	10
8.1.1 Wat is de raadscommissie?.....	11
8.1.2 Wat is de gemeenteraad?.....	11
8.2 Hoe komen punten van inwoners op de agenda van de gemeenteraad?.....	11
8.2.1 Inwoner neemt contact op met raadslid .....	11
8.2.2 Inwoner dient een verzoekschrift in .....	11
8.2.3 Burgerkwartier.....	12
8.3 Vragenuur burgemeester .....	13
8.4 Opmaak meerjarenplanning .....	13

8.5	College On Tour .....	13
9	Volksraadpleging .....	13
9.1	Voorwaarden .....	13
10	Klachten en meldingen .....	15
10.1	Klachten.....	15
10.1.1	Met welke klachten kan je bij ons terecht?.....	15
10.1.2	Welke klachten behandelen we niet? .....	15
10.1.3	Hoe klacht indienen? .....	15
10.1.4	In de klacht wordt het volgende vermeld: .....	15
10.1.5	Hoe lang duurt de afhandeling? .....	15
10.2	Meldingen.....	16
11	Slotbepaling .....	16

## Inleiding

De maatschappij is veranderd; het leven werd complexer met grote technologische vooruitgang en de burger werd mondiger. Daardoor is er nood aan een andere manier van participeren in de gemeente en aan het beleid ervan. We (organisatie Willebroek) willen de inwoners en bezoekers van de gemeente Willebroek de kans geven om meer betrokken te worden bij het beleid. Samen zoeken we eigentijdse manieren en gaan outreachend te werk om zoveel mogelijk mensen te bereiken. Wat niet werkt sturen we bij.

Met het participatiebeleid creëren we een kader voor verschillende zaken binnen het domein participatie in de dagelijkse werking en projectwerking. We organiseren domeinoverschrijdende workshops, stimuleren burgerinitiatieven, co-creatie en hebben daarbij oog voor diversiteit en toegankelijkheid. We werken aan een goede communicatiedoorstroom zodat de inwoners goed geïnformeerd zijn.

Het is een horizontaal beleid, dat wil zeggen dat heel de organisatie de visie en de uitwerking ervan uitvoert. We maken goede afspraken en zetten ieders talent gepast in. We willen dus ook medewerkers de kans bieden te leren van elkaar en zo aan kennisopbouw te doen. Daarnaast werken we aan een goede interne communicatiestroom zodat medewerkers van de gemeente ambassadeurs kunnen zijn voor lopende projecten.

De gemeenteraad en het college zetten zich in om de inwoners zoveel mogelijk te betrekken bij de gemeenteraad. Daarvoor werden enkele voorstellen uitgewerkt, die mee in dit reglement zijn opgenomen.

# 1 Visie op participatie

Na enkele intense workshopssessies met medewerkers vanuit verschillende hoeken van de organisatie Willebroek, kwamen we tot een heldere visie rond participatie, bruisend van ambitie en goesting.

## 1.1 Intentie

De doelstelling is duidelijk. In Willebroek creëren we (politiek, administratie én inwoners) een omgeving waarin iedere inwoner deel uitmaakt van de maatschappij. Door als gemeente in te zetten op **beleidsparticipatie** kiezen we duidelijk de weg van 'samen-leven'.

Concreet zien we participatie als een proces. Het uit zich in samen **leren, onderzoeken, discussiëren, bijsturen en evalueren**. Participatie in Willebroek bestaat in vele gradaties: **informereren, raadplegen, coproduceren, meebeslissen, burgerinitiatieven**. **Luisteren** is daarbij een basisvoorwaarde.

## 1.2 Aanpak

De gemeente Willebroek zet maximaal maar doordacht in op participatie. We maken voor al onze projecten en initiatieven **bewust** de keuze of participatie relevant is en onder welke vorm.

Om iedereen de kans te geven te kunnen participeren informeren we **breed en laagdrempelig**. Bij elke stap in het proces/project/participatie werken we met zorg voor ons doelpubliek, **op maat**. We hebben aandacht voor representativiteit en vermijden altijd dezelfde mensen aan te trekken. We kiezen doordacht tools uit om iedereen te kunnen horen, niet enkel de 'roepers'. We stappen ook zelf naar de mensen toe en hebben aandacht voor alle deelgemeenten. We erkennen dat niet iedereen wil participeren en maken ook anonieme participatie mogelijk.

We gaan hierbij **transparant** te werk. Wanneer we input vragen aan of krijgen van inwoners voorzien we altijd **terugkoppeling**. Wat is er met de input of melding gebeurd? Wat zijn de volgende stappen in het proces? Hoe ziet het uiteindelijke resultaat eruit?

Door de hervorming van de **adviesraden** is deze ambitie ingebed in onze 'samen-werking', met een breed veld aan belanghebbenden. Hierbij gaan we thematisch te werk. **Ook inwoners** kunnen zelf participatievragen indienen.

## 1.3 Interne ambitie

De organisatie Willebroek streeft ook een **interne ambitie** achterna op het vlak van participatie. **De medewerker is bereid** participatie op zijn terrein toe te laten. Participatie maakt een deel uit van het DNA van elke medewerker. Ook in functie van participatie werken diensten vlot samen. We werken hierbij organisatiebreed en dus niet uitsluitend met voor de hand liggende diensten of medewerkers.

We gunnen onszelf de tijd dit participatiebeleid stap voor stap uit te bouwen en steeds opnieuw **te leren en te groeien**. Om dit organisatiebreed uit te dragen voorzien we **interne inspiratiemomenten** met ruimte voor debat. We houden werknemers actief op de hoogte van lopende participatie-initiatieven.

De organisatie geeft zelf het goede voorbeeld. Ze luistert naar de medewerkers en faciliteert interne inspraak en betrokkenheid.

Regelmatig **evalueren** we of de visie nog steeds gevolgd wordt en sturen we bij waar nodig is.




## 2 Hoe gaan we dit doen?


Het participatiemenu is een leidraad om over verschillende niveaus van participatie te kunnen spreken. De projectleiders die acties uitwerken in het kader van de meerjarenplanning nemen dit menu mee in de opmaak van het project. Het luik participatie wordt dus mee opgenomen in de **projectwerking** van Willebroek. Daarnaast speelt het participatiemenu ook in de **dagelijkse werking** een prominente rol.



**Willebroek Wil Wat**  
**PARTICIPATIEMENU**

In dit **participatiemenu** vind je een overzicht van de verschillende **participatievormen**. Per project kies je de vorm die het meest past bij de doelen van dit project.

-  **Informereren**  
Inwoners worden actief geïnformeerd. Ze hebben de kans om meldingen en klachten in te dienen.  
*Vb.: brochures, meldingen, infoavond, infopunt, infopaneel ...*
-  **Consultatie en advies**  
De gemeente betreft inwoners, maar het beslissingsrecht blijft bij de gemeente.  
*Vb.: buurt aan de beurt, participatieworkshops, bevraging, digitaal platform Willebroek Wil Wat, adviesraden ...*
-  **Co-creatie**  
Inwoners en de gemeente bepalen samen de agenda, zoeken samen oplossingen en nemen samen beslissingen. Iedereen is een gelijkwaardige partner.  
*Vb.: samen een plein inrichten*
-  **Burgerinitiatieven**  
Inwoners nemen zelf het initiatief om – al dan niet samen – maatschappelijke meerwaarde te creëren. Het initiatief komt van de inwoners.  
*Vb.: buurtfeesten, Buurtbooster ...*



## 2.1 In kaart brengen van onze belanghebbenden en gericht communiceren

Bij de projectwerking wordt in kaart gebracht wie er zeker moet betrokken en geïnformeerd worden in welke fase van het project. De projectleider stelt een communicatieplan op bij de opmaak van het projectplan. Er worden actief ideeën en meningen verzameld. Ook bij het dagelijks werk worden belanghebbenden niet vergeten en zorgen we voor een goede doorstroom van informatie.

## 2.2 Willebroek Wil Wat

We willen mensen zoveel mogelijk bereiken om input te krijgen voor ons beleid en doen dit off- en online. We zorgen ervoor dat we op zoveel mogelijk manieren mensen te betrekken. Willebroek Wil Wat is een online platform waar mensen op de hoogte kunnen blijven van afgelopen projecten, input kunnen geven aan het beleid en meldingen kunnen doen. De inwoners kunnen er zelf ideeën pomen en men kan stemmen op de ideeën van anderen. Daarnaast kunnen mensen alle informatie vinden om actief in Willebroek bezig te zijn. Kortom raadplegen, samen denken en samen doen.

[www.willebroekwilwat.be](http://www.willebroekwilwat.be)

## 2.3 Burgerpanel

Regelmatig bevragen we de inwoners via het burgerpanel van Bpact Lokaal. Via dat burgerpanel kunnen we nog meer mensen gericht gaan bevragen en zorgen we ervoor dat de mening van de inwoners sneller, veiliger en meer gestructureerd tot bij de organisatie komt. Lid worden van Bpact Lokaal doet men door in te schrijven via: <https://intake.bpact.be/>

# 3 Informeren

We wensen de inwoners zo goed mogelijk te informeren over onze dienstverlening. Men kan de gemeente mailen, bellen en alle informatie kan men per dienst vinden op de website [www.willebroek.be](http://www.willebroek.be). Daarnaast gaan we ook outreachend te werk en zorgen we voor een infostand van de gemeente op de gemeentelijke evenementen.

We gebruiken hiervoor (vaste) communicatiekanalen:

1. Aan de balies van de verschillende gemeentelijke locaties en telefonisch
2. 2830-magazine (dat verschijnt 2-maandelijks)
3. Uit-kalender (maandelijks)
4. Elektronische infoborden
5. Bewonersbrieven
6. Drukwerk (flyers, affiches, brochures,..)
7. Persartikels
8. Willebroek Wil Wat- platform [www.willebroekwilwat.be](http://www.willebroekwilwat.be)
9. Gemeentelijke website [www.willebroek.be](http://www.willebroek.be)
10. Sociale media: Facebook, Instagram, Youtube, LinkedIn, Twitter
11. Infostand op evenementen (Willebroek Wil Wat- tent)
12. De Wegwijsgids
13. Nieuwsbrief
14. Infopunt Willebroek Wil Wat
15. ....

### 3.1 Openbaarheid van bestuur

Het bestuur waakt over een objectieve, tijdige en verstaanbare verspreiding van informatie. Iedereen kan volgende bestuursdocumenten raadplegen via [www.willebroek.be](http://www.willebroek.be)

- Alle gemeentelijke reglementen en verordeningen
- Agenda van de raden en raadscommissies
- Openbare notulen van de zittingen van de raden
- De zittingsverslagen van de raden
- De openbare onderzoeken
- De opsomming van agendapunten die behandeld werden door het college van burgemeester en schepenen en het vast bureau

Andere bestuursdocumenten dan hierboven kunnen worden ingezien na schriftelijke aanvraag en volgens de regelgeving van het bestuursdecreet. (<http://overheid.vlaanderen.be/openbaarheid-van-bestuur>)

## 4 Consultatie en advies

Indien we de inspraak van onze inwoners nodig hebben (vb. bij nieuwe projecten, zaken die we wensen te bevragen, horen wat er leeft bij onze inwoners, etc.) zoeken we steeds een gepaste methodiek en moment om dit te organiseren. Naast het outreachend werken (de gemeente zoekt de inwoners zelf op) voorzien we ook momenten waarop we input kunnen vragen.

### 4.1 Adviesraden

Door de maatschappelijke veranderingen zien we dat adviesraden en vrijwilligerswerkingen veranderden in de afgelopen jaren. Het is namelijk moeilijker om vaste engagementen aan te gaan voor de inwoners, wat wel nodig is voor de goede werking van de adviesraden.

De gemeentelijke medewerkers werken regelmatig domeinoverschrijdend samen in het uitvoeren van projecten en acties. Hierbij wordt het als een meerwaarde ervaren dat deze projecten vanuit verschillende hoeken worden benaderd. We willen onze geleerde lessen dan ook vertalen naar inspraakmomenten (en geen inspraakorganen) waar we de deelnemers vanuit hun verschillende rollen gaan bevragen, in plaats van uit de enge benadering van één doelgroep. We proberen zo meer niet-verenigde inwoners te betrekken, daarvoor zijn éénmalige deelnames drempelverlagend.

Daarnaast zijn er ook decretale wijzigingen doorgevoerd en zijn er nog maar twee verplichte adviesraden: de GECORO (gemeentelijke commissie ruimtelijke ordening) en de jeugdraad. We evalueerden de werking van de bestaande adviesraden samen met hen en wijzigden op basis van alle factoren de aanpak.

De decretaal verplichte adviesraden zijn de GECORO en de jeugdraad (art. 304 van het Decreet Lokaal Bestuur). Zij werken zelfstandig en worden ondersteund door een gemeentemedewerker. De adviesraden formuleren adviezen rond hun beleidsdomein, hiervoor is met hen een duidelijk afsprakenkader opgemaakt.

Het Decreet over het Lokaal Bestuur bevat een kaderregeling met slechts twee voorwaarden:

- ten hoogste twee derde van de leden van de adviesraad mag van hetzelfde geslacht zijn, anders kan de raad niet op rechtsgeldige wijze advies uitbrengen;



- gemeenteraadsleden en leden van het college van burgemeester en schepenen mogen geen stemgerechtigd lid zijn van de adviesraden.

Daarnaast vinden we het ook belangrijk dat de adviesraden een gemotiveerd antwoord krijgen wanneer een advies niet wordt gevolgd.

En worden de adviezen aan alle fracties van de gemeenteraad overgebracht via mail en aan de inwoners via het "Willebroek Wil Wat"- platform.

## 4.2 "Willebroek Wil Wat"-workshops

We organiseren jaarlijks enkele participatieworkshops rond bepaalde thema's (stadsvernieuwing, welzijn, vrije tijd,...). We bundelen participatievragen van verschillende diensten rond die thema's zodat we de mensen efficiënt kunnen bevragen. De thema's houden verband met het meerjarenplan van de gemeente. Zo zijn we ook zeker dat de feedback wordt meegenomen in de planning. We werken samen met (welzijns)partners om zoveel mogelijk diverse deelnemers te bekomen.

## 4.3 Werkgroepen

Indien er nieuwe acties voortvloeien uit deze workshops én indien dit past binnen de timing van het project kunnen deelnemers zich ook opgeven om hun idee mee verder uit te werken. Zij worden dan opgenomen in de werkgroep van dit project.

Er zijn een aantal vaste werkgroepen in de gemeente. Hierin zitten mensen die expertise en/of interesse hebben in het domein van die werkgroepen, o.a. de marktcommissie, cel verkeer, Fairtrade-trekkersgroep, klimaatpanel,...

## 4.4 Netwerkmomenten

We willen de kans geven aan de verenigingen om elkaar te blijven ontmoeten, aangezien dit ook een belangrijke functie was van de voormalige adviesraden. Het ontmoetingsmoment dat gekoppeld was aan de raadsvergaderingen blijft behouden en werd geïnstalleerd in een netwerkmoment. Netwerken, kruisbestuiving en elkaar informeren staan dan centraal. De dienst die het domein van de verenigingen behandelt, neemt de verantwoordelijkheid om deze verenigingen bijeen te brengen.

Wij hopen op deze manier meer mensen te betrekken bij het beleid, de inspraakmomenten te maximaliseren, maar ook efficiënt aan te pakken en het doel van de adviesraden te behouden.

## 4.5 Buurt aan de beurt

Tweemaal per jaar wordt een buurt geselecteerd. De leefomgeving en -kwaliteit wordt bevraagd op een gemeenschappelijk startmoment en via een online bevraging. Nadien worden alle bekommernissen en meldingen gebundeld en verspreid onder verschillende diensten. Zij nemen dit mee op in de planning. Kleine zaken in het gebied worden al aangepakt (straatvegen, groenonderhoud, herstellen van putten,...), grotere herstellingen of werken aan de infrastructuur worden opgenomen in de jaarplanning. Na één maand volgt een infomoment waarop de mensen feedback krijgen op hun aangebrachte punten en komen ze in contact met verschillende diensten van de gemeente. Zo leren ze de werking van de gemeente beter kennen en kunnen ze in contact komen met hun bureaus. De aanwezigen krijgen ook een borstel of vuilnisblik om hun stoep te vegen.

# 5 Co-creatie

Een nieuwe actie vormgeven, dat kunnen we ook samen met de inwoners. Waarom? Zo zorgen we voor een gedragen actie die aansluit bij de noden en wensen van de inwoners. We zoeken geïnteresseerde

inwoners die dit mee willen vormgeven en uitdragen via het “Willebroek Wil Wat”-platform, het vrijwilligersplatform, de “Willebroek Wil Wat”-workshops, website of andere kanalen.

## 6 Burgerinitiatieven

Heeft een inwoner een idee? Is het haalbaar voor de medewerkers en is er draagkracht van de politiek, medewerkers en andere burgers? Dan ondersteunen wij de inwoners om hun idee uit te voeren. Dit kan zijn door logistieke hulp of mee promo voeren. Daarnaast hebben we ook nog de “Buurtboosters” waar inwoners beroep op kunnen doen.

### 6.1 Buurtboosters

Indien inwoners een idee hebben om hun buurt samen te brengen of op te waarderen, kunnen ze dit idee laten financieren door de gemeente. Hiervoor kunnen ze terecht bij dienst samenleven. De dienst helpt hen bij de opmaak, aanpak en uitvoering. De aanvrager heeft 25 handtekeningen nodig van buurtbewoners om gedragenheid van dit idee aan te tonen.

## 7 Jongerenparticipatie

Jong geleerd is oud gedaan, leert het spreekwoord ons. Kinderen en jongeren zijn ook expert over hun eigen leefwereld. Ze zijn niet enkel onderwerp van beleid, ze maken ook mee het beleid. Dit kan in de jeugdraad zijn, maar ook andere vormen van participatie aan het beleid zijn mogelijk en nodig. Ook organisaties die werken met en voor kinderen en jongeren, kunnen een rol spelen in het uitbreiden van de kennis van de leefwereld van kinderen en jongeren. We zetten een aantal initiatieven op om jongeren te betrekken bij het beleid.

### 7.1 Jeugdraad

De jeugdraad is het officiële adviesorgaan van het gemeentebestuur wat betreft het brede jeugdbeleid. Advies geven over alles wat kinderen, jongeren en jeugdverenigingen aanbelangt is de hoofdtaak van een jeugdraad. Op deze momenten kunnen jeugdverenigingen, organisaties en andere geïnteresseerde jongeren met elkaar in contact komen en zo hun geplande activiteiten communiceren, hun mening delen en bespreken over relevante thema's en informatie vragen die ze nodig hebben voor hun werking.

### 7.2 Kindergemeenteraad

De kindergemeenteraad is een inspraakorgaan voor kinderen uit de lagere school. De kinderen die zetelen in de kindergemeenteraad krijgen de kans om hun ideeën en wensen mee te delen aan lokaal bestuur. Ze kunnen advies geven aan het lokaal bestuur over het te voeren beleid dat gelinkt is aan hun leefwereld.

De kindergemeenteraad komt een aantal keer per jaar samen en daarin bepalen de kinderen mee de thema's waarover ze het willen hebben. Dat kan gaan over activiteiten, sport, cultuur, verkeer, milieu, ruimte,...

De kindergemeenteraad zal bestaan uit kinderen die de kinderbevolking van Willebroek vertegenwoordigen.

Het doel?

- Kinderen betrekken bij het gemeentelijk beleid.
- Kinderen de kans geven om hun ideeën en wensen kenbaar te maken.

- Kinderen leren overleggen en spreken in het openbaar.
- Kinderen vertrouwd maken met democratie.

### 7.3 Jongerenplatform

Op het Willebroek Wil Wat-platform is een aparte jongerenpagina voorzien. Via dit digitale kanaal willen we jongeren op de hoogte houden en daar waar het kan natuurlijk ook de nodige input vragen.

### 7.4 Toegankelijke jeugddienst

De jeugddienst werkt als spreekbuis tussen jongeren en beleidmakers. Hiervoor is het natuurlijk belangrijk dat jongeren de jeugddienst kunnen bereiken. Een toegankelijke jeugddienst zet in op verschillende sporen. Het gebruik van sociale media kan hier niet bij ontbreken, maar anderzijds zullen medewerkers ook terug te vinden en aanspreekbaar zijn op activiteiten en evenementen.

De gezichten van de jeugddienst worden bekend door o.a. de ZOWI speelpleinwerking in de zomervakantie, de ZOWI-namiddagen in andere schoolvakanties, de activiteiten en vergaderingen met het animatorenteam, de buitenspeeldag, de speelstraat op de Kanaalfeesten, dag van de jeugdbeweging, de fakkelloop, aanwezigheid op de jeugdraad, jeugdhuiswerking, Overkophuis enzovoort.

Ook virtueel zijn we terug te vinden via onze Facebook- en Instagramaccounts. Deze gebruiken we om jongeren te informeren, en de jongeren gebruiken deze om ons aan te spreken door berichten te sturen. Hiernaast zijn we ook telefonisch en per mail bereikbaar.

Naast jongeren bereiken we ook kinderen en ouders via onze fysieke en digitale werking.

### 7.5 Animatorenwerking en 2830-kamp

Via het ondersteunen en faciliteren van eigen animatorenwerking in functie van de organisatie van specifieke activiteiten, betrekken we jongeren ook dicht bij het uitvoeren van het beleid. Zo houden we ook een vinger aan de pols door goed contact met de animatoren.

### 7.6 Samen "creëren"

Hierbij gaat het niet enkel over het vragen van digitale input maar ook over samen aan de slag gaan via diverse methodieken om te komen tot specifieke realisaties. Vb.: speeltuinen maken, invullen van de openbare ruimte,...

## 8 Gemeenteraad en contact met burgemeester en schepenen

We communiceren wie er in de gemeenteraad zetelt en wat hun taak is. Zo weet iedere inwoner wie hun politieke vertegenwoordigers zijn. Vanuit de gemeenteraad zijn er enkele vernieuwingen gebeurd om de gemeenteraad zelf aantrekkelijker en bekender te maken. Op volgende manieren kan je als burger in contact komen met de gemeenteraad of de burgemeester.

### 8.1 Bijwonen raadscommissie en gemeenteraad

Iedere inwoner kan de raadscommissie en gemeenteraad bijwonen en er zelfs een actieve rol in spelen door een officiële vraag te stellen. Het is ook het moment om de verkozenen te leren kennen.

### 8.1.1 Wat is de raadscommissie?

Tijdens de raadscommissie worden bepaalde dossiers toegelicht door de betrokken ambtenaar. De gemeenteraadsleden kunnen dan vragen stellen en in discussie gaan. De raadscommissie gaat door op de woensdagavond in de week voorafgaand op de gemeenteraad.

### 8.1.2 Wat is de gemeenteraad?

De gemeenteraad behandelt dossiers die moeten goedgekeurd worden door de meerderheid van de raadsleden. Sommige gevoelige (naamsgebonden) zaken worden in een geheime zitting besproken. Alle raadsleden kunnen vragen stellen (die op voorhand zijn doorgestuurd naar de administratie) waarop de desbetreffende schepen dan antwoord geeft. Hierover kan ook gestemd worden. Er kunnen ook moties ingediend worden. Dit dient om een bepaald standpunt in te laten nemen of afspraken te maken met de hele gemeenteraad. De gemeenteraad gaat door op de vierde dinsdagavond van de maand en is openbaar.

## 8.2 Hoe komen punten van inwoners op de agenda van de gemeenteraad?

### 8.2.1 Inwoner neemt contact op met raadslid

Punten kunnen doorgegeven worden aan de raadsleden en die brengen dit op de agenda als extra punt. Het raadslid krijgt een antwoord tijdens de gemeenteraad en koppelt dit terug aan de inwoner.

### 8.2.2 Inwoner dient een verzoekschrift in

Personen, ouder dan 16 jaar, kunnen een voorstel of vraag over de beleidsvoering en dienstverlening van gemeente op de agenda van gemeenteraad plaatsen. Zij hebben daarbij het recht om hun vraag of voorstel toe te lichten tijdens de zitting (onder de naam Burgerkwartier zie 8.2.3), maar dit is geen verplichting.

De verzoeker kan in het verzoekschrift wijzen op:

- onvolkomenheden;
- onrechtvaardige zaken;
- lacunes in het beleid;
- voorstellen tot bijsturing.

De initiatiefnemers dienen hun verzoek in door middel van een formulier, op [www.willebroek.be/verzoekschrift](http://www.willebroek.be/verzoekschrift) of via [info@willebroek.be](mailto:info@willebroek.be). Bij dit formulier voegen zij een nota met een duidelijke omschrijving en motivering van de voorstellen en/of vragen. Daarbij kunnen ze extra info toevoegen. Ze geven ook aan of ze al dan niet hun punt op de zitting willen toelichten. Indien er hulp nodig is om dit in te vullen, dan kan men een afspraak maken met een medewerker via [info@willebroek.be](mailto:info@willebroek.be).

De vragen en/of voorstellen (en een eventuele begeleidende nota) moeten 20 dagen voor de raadszitting bezorgd worden om de vragen te agenderen op de eerstvolgende raad. De diensten en raadsleden hebben immers tijd nodig voor verwerking, opzoekingswerk, het opvragen van informatie bij hogere overheden, ...

Voorwaarden:

- De initiatiefnemer(s) en ondertekenaars moeten 16 jaar of ouder zijn;
- De uiterste indiendatum is 20 dagen voor de gemeente- of OCMW-raad;
- De voorstellen en vragen van de burgers kunnen alleen betrekking hebben op zaken waarvoor gemeente of OCMW bevoegd zijn.

Voorstellen en vragen van burgers worden niet behandeld indien:

- het een vraag is om informatie of toegang van bestuursdocumenten;
- het een mening of kritiek is zonder een duidelijk voorstel of vraag;
- het een voorstel of vraag is met een onredelijke of vage inhoud;
- het een voorstel of vraag is met een beledigend of racistisch taalgebruik;
- het om aanvragen, bezwaren of beroepen gaat in aangelegenheden waarvoor een specifieke aanvraag-, bezwaar- of beroepsprocedure bestaat.

De voorzitter van de raad gaat na of het voorstel aan alle voorwaarden voldoet, dus ontvankelijk is, en beslist of er nog extra informatie nodig is én of de spreker kan komen toelichten. Men krijgt per brief of mail bevestiging op welke raadszitting de vraag aan bod komt.

### ***Er is goedkeuring om dit punt op de gemeenteraad te brengen***

Het punt wordt door de indiener gebracht op de raadscommissie. Na de toelichting wordt de vraag op de eerstvolgende gemeenteraad gebracht.

De initiatiefnemer, of één van hen indien het meerdere initiatiefnemers gaat, heeft 15 minuten spreektijd tijdens de vergadering van de raad om de vraag toe te lichten. Deze initiatiefnemer kan zich laten bijstaan door een persoon naar keuze.

### ***Behandeling verzoekschrift***

De beslissing wordt genomen op de eerstvolgende gemeenteraad, indien de vraag gemakkelijk beantwoord kan worden. Als er nog meer onderzoek nodig is, wordt een gemotiveerd besluit bezorgd binnen de 3 maanden na de vergadering waarin het voorstel werd geagendeerd. De voorzitter van de raad informeert de initiatiefnemers hierover schriftelijk.

### ***Een verzoekschrift kan je richten tot elk van de gemeentelijke organen:***

- het college van burgemeester en schepenen,
- de gemeenteraad,
- de burgemeester,
- de algemeen directeur
- elk ander orgaan van het lokaal bestuur dat als overheid optreedt.
- de Raad voor Maatschappelijk Welzijn,
- het Vast Bureau,
- het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst,
- de Voorzitter van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn,
- de Voorzitter van het Vast Bureau,

Enkel in de hierboven vermelde procedure komt het verzoekschrift in de gemeenteraad.

### **8.2.3 Burgerkwartier**

Tijdens het burgerkwartier kunnen maximum 2 burgers een vraag aan de gemeenteraad stellen. Het burgerkwartier start om 19.30 uur, de gemeenteraad om 20 uur. De zitting van de gemeenteraad is ook tijdens het burgerkwartier openbaar. De procedure is vergelijkbaar met die van een verzoekschrift.

Als de vraag te laat binnenkomt, wordt de vraag doorgeschoven naar de volgende gemeenteraad. Dat gebeurt ook als er bijvoorbeeld teveel vragen binnenkomen voor één vragenhalftuurtje of als opgevraagde informatie op zich laat wachten.

Men krijgt per brief of mail bevestiging op welke raadszitting de vraag aan bod komt.

## **Behandeling op de gemeenteraad**

De vraagsteller is aanwezig op de gemeenteraad en stelt daar zijn/haar vraag nog eens aan de raadsleden.

De inwoner kan de vraag aan de hele vergadering stellen of richten aan een raadslid of politieke fractie. Als de vraag in het algemeen wordt gesteld, zal de burgemeester eerst antwoorden. Daarna mag elk raadslid een bijkomende vraag stellen om de context te verduidelijken. Het is niet de bedoeling dat er een debat ontstaat.

Bekijk het [huishoudelijk reglement](#) voor meer informatie.

### **8.3 Vragenuur burgemeester**

Op donderdag tussen 17.00 en 19.30 uur houdt de burgemeester zijn spreekuur. Dat wil zeggen dat men in gesprek kan gaan met de burgemeester en vragen kan stellen. De burgemeester kan echter niet alles oplossen en geeft specifieke vragen door aan diensten. Je kan dus zelf ook eerst even contact opnemen met de dienst die verantwoordelijk is voor het domein dat jouw vraag behelst.

Maak een afspraak via [kabinet.burgemeester@willebroek.be](mailto:kabinet.burgemeester@willebroek.be) of telefonisch via 03 866 91 02 of 03 866 91 03

### **8.4 Opmaak meerjarenplanning**

De beleidsplannen worden door de administratie in acties uitgeschreven. Deze acties worden teruggekoppeld naar de inwoners. Zij kunnen daar hun feedback op geven. Inwoners/belanghebbenden kunnen mee uitgenodigd worden om acties mee uit te werken in werkgroepen.

### **8.5 College On Tour**

Het college van burgemeester en schepenen zal geregeld op bezoek gaan bij de deelgemeenten, de drie zones van Willebroek (Centrum, Noord en Zuid) en Klein-Willebroek om te luisteren naar de inwoners en zo de vinger aan de pols te houden. De agenda wordt vastgelegd aan het einde van het voorgaande jaar en gecommuniceerd via de website.

## **9 Volksraadpleging**

Voor gemeentelijke volksraadplegingen, op initiatief van de Gemeenteraad of op verzoek van de inwoners, gelden de voorwaarden en de organisatieregels van de artikelen 305 e.v. van het Decreet Lokaal Bestuur en de uitvoeringsbesluiten daaromtrent.

### **9.1 Voorwaarden**

Het onderwerp moet behoren tot de bevoegdheid van de gemeente. Persoonlijke aangelegenheden of vragen over belastingen, retributies, de jaarrekening, het meerjarenplan en de aanpassingen ervan, komen niet in aanmerking.

Het initiatief dient te worden gesteund door ten minste 10 % van de inwoners van de gemeente.

De vraag of vragen waarop de volksraadpleging betrekking heeft, wordt zo geformuleerd dat met ja of nee kan worden geantwoord.

De aanvraag moet worden ingediend door middel van een vast formulier (verzoekschrift + petitieijst). Dit formulier kan digitaal worden aangevraagd [info@willebroek.be](mailto:info@willebroek.be)

Het ingevuld formulier dient, samen met:

- de petitielijst (met naam, voornamen, geboortedatum en woonplaats van iedereen die het verzoekschrift heeft ondertekend)
- een gemotiveerde nota
- de nodige bewijsstukken die de gemeenteraad kunnen voorlichten,

te worden bezorgd, aangetekend of tegen ontvangstbewijs, op volgend adres:

Gemeente Willebroek  
College van burgemeester en schepenen  
Pastorijstraat 1  
2830 Willebroek

Na de ontvangst van het verzoek tot volksraadpleging onderzoekt het college van burgemeester en schepenen of het verzoekschrift voldoet aan de vereisten.

Het resultaat van dat onderzoek wordt in een gemotiveerd advies meegedeeld aan de gemeenteraad, die de beslissing neemt om al dan niet in te gaan op het verzoek.

# 10 Klachten en meldingen

## 10.1 Klachten

De organisatie Willebroek hecht veel belang aan de kwaliteit van haar product- of dienstverlening. Wanneer je een klacht hebt, probeer dan eerst zelf het probleem op te lossen met de betrokken dienst.

Lukt dat niet, dan kan je schriftelijk een klacht uiten. Uw klacht wordt met zorg behandeld en alles wordt in het werk gesteld om gelijkaardige klachten in de toekomst te voorkomen.

### 10.1.1 Met welke klachten kan je bij ons terecht?

Een klacht kan gaan over:

- het foutief of niet uitvoeren van een handeling of prestatie waardoor je schade/nadeel ondervindt
- het afwijken van een vastgelegde of gebruikelijke werkwijze waardoor je schade/nadeel ondervindt
- een tekortkoming waardoor je schade/nadeel ondervindt
- een onheuse behandeling

### 10.1.2 Welke klachten behandelen we niet?

- anonieme klachten
- melding, vragen suggesties (hiervoor kan u terecht: [www.willebroek.be/melding](http://www.willebroek.be/melding) )
- klachten over de bestaande regelgeving
- klachten over het gevoerde beleid
- klachten over zaken die tot de bevoegdheid behoren van een andere overheid of organisatie
- klachten over handelingen door derden die geen enkele binding hebben met het gemeentebestuur
- klachten over zaken die betrekking hebben op feiten die deel uitmaken van een juridische procedure
- klachten over zaken waarvoor er administratieve beroepsprocedures bestaan
- klachten over zaken die meer dan één maand voor de indiening van de klacht hebben plaats gevonden

### 10.1.3 Hoe klacht indienen?

- via het (online) klachtenformulier [www.willebroek.be/klacht](http://www.willebroek.be/klacht)
- per e-mail naar [klachten@willebroek.be](mailto:klachten@willebroek.be)
- per brief aan de Organisatie Willebroek, t.a.v. Klachtenbehandelaar, Pastorijstraat 1, 2830 Willebroek

### 10.1.4 In de klacht wordt het volgende vermeld:

- naam en voornaam indiener
- contactgegevens (adres, telefoonnummer, eventueel e-mailadres)
- de dienst die bij de klacht betrokken is
- korte omschrijving van de klacht
- datum van de feiten

### 10.1.5 Hoe lang duurt de afhandeling?

Wij proberen om elke klacht binnen de 30 kalenderdagen volledig af te handelen. Na grondig onderzoek van uw klacht, sturen wij u een brief met het resultaat van het onderzoek.



## 10.2 Meldingen

Via [www.willebroek.be/melding](http://www.willebroek.be/melding) kan men meldingen doen over verschillende zaken en kan men ook suggesties delen. Deze meldingen worden verzonden naar de correcte diensten. Zij gaan aan de slag met de melding en nemen contact op met de melder.

Meldingen rond huisvuil, elektriciteit en aardgas, water, gewestwegen, parkeerboetes en straatverlichting worden niet door gemeente behandeld en zullen worden doorverwezen.

## 11 Slotbepaling

Dit reglement treedt in op 1 januari 2023.



Eddy Moens

Voorzitter Gemeenteraad



Dirk Blommaert

Algemeen directeur

Deze overeenkomst is goedgekeurd in GR 22/11/22 <sup>16</sup>

