

## OPSCHRIFT

**Vergadering van 23 oktober 2017**

**Besluit nummer: 2017\_GR\_00984**

**Onderwerp:**

**Rapport klachtenbehandeling 1ste semester 2017 - Kennisneming**

**Beknopte samenvatting:**

Aan de gemeenteraad wordt gevraagd kennis te nemen van het rapport met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de stadsdiensten van de Stad Gent - 1ste semester 2017.

**Bevoegd:** Daniel Termont

**Bestemd voor:**

- Commissie Algemene Zaken, Intercommunales en Bevolking

---

## DE GEMEENTERAAD

## AANHEF

**De volgende bepalingen zijn van toepassing inzake de bevoegdheid:**

Het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, artikel 42, § 1.

**De beslissing wordt genomen op grond van:**

Het Reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de stadsdiensten van de Stad Gent, goedgekeurd door de gemeenteraad op 26 november 2007, artikel 8.

**Bijgevoegde bijlage(n):**

- Klachtenrapport eerste semester 2017

---

## MOTIVERING

Op 26/11/2007 keurde de gemeenteraad het "reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de stadsdiensten van de Stad Gent" goed. Dit reglement is aan de Stad ingevoerd in toepassing van het Gemeentedecreet van 15 juli 2005, artikelen 197 - 198.

Overeenkomstig de bepalingen van het "reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de stadsdiensten van de Stad Gent" legt de dienst bevoegd voor de opvolging van het klachtenbehandelingssysteem een rapport voor aan de stadssecretaris. Dit rapport bestaat uit een overzicht van het aantal klachten, de aard van de klachten, het eraan gegeven gevolg en de verbetervoorstellen die eraan gekoppeld kunnen worden. Dit rapport 1ste semester 2017 wordt ter kennisneming voorgelegd aan de gemeenteraad.

---

**Op voorstel van het college van burgemeester en schepenen**  
**Beslist het volgende:**

---

#### **BESLISSING**

**Artikel 1:**

Neemt kennis van het rapport met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de stadsdiensten van de Stad Gent - 1ste semester 2017, dat als bijlage bij dit besluit wordt gevoegd.

---

#### **BIJKOMENDE INFO BIJ HET BESLUIT**

**Bedrijfsvoering - Dienst Bestuursondersteuning**

**Dit besluit kadert in volgende activiteit:** AC34741 Plannen, organiseren, opvolgen en evalueren van de dagelijkse werking van de administratie

---

#### **STEMMING**

Behandeld door de gemeenteraad in openbare vergadering van 23 oktober 2017.