

OPSCHRIFT

Vergadering van 21 oktober 2013

Besluit nummer: 2013_GR_01046

Onderwerp:

Rapport klachtenbehandeling 1ste semester 2013 - 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 2013.

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_1esem_2013

MOTIVERING

Volgende feiten gaan aan de beslissing vooraf:

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.

Deze beslissing wordt genomen om volgende redenen:

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 2013 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 2013, dat als bijlage bij dit besluit wordt gevoegd.

BIJKOMENDE INFO BIJ HET BESLUIT

Diensten van de Stadssecretaris — Bestuursondersteuning

Dit besluit kadert in volgende activiteit: *Activiteit 03 - ondersteunen en coördineren klachtenbeheer (DBO)*

Visum van de financieel beheerder:

Het visum is niet van toepassing

STEMMING

Behandeld door de gemeenteraad in vergadering van 21 oktober 2013
