



Vergadering van 20 april 2020

## **2020\_GRMW\_00351 Rapport klachtenbehandeling OCMW Gent 2019 - Kennisneming**

**Bevoegd:** Mathias De Clercq

**Betrokken:** Rudy Coddens

### **Juridisch kader**

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

Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikelen 302 en 303.

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

Het Reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de diensten van het OCMW Gent, goedgekeurd door de OCMW-Raad op 9 juni 2009, artikel 8.

### **Motivering**

Op 09/06/2009 keurde de OCMW-Raad het "reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de diensten van het OCMW Gent" goed. Dit reglement is aan het OCMW ingevoerd in toepassing van het OCMW-Decreet van 19 december 2008, artikelen 203 en 204.

Overeenkomstig de bepalingen van het "reglement met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de diensten van het OCMW Gent" legt de dienst bevoegd voor de opvolging van het klachtenbehandelingssysteem een rapport voor aan de algemeen directeur. Dit rapport bestaat uit een managementsamenvatting, analyse en trends, conclusies, het overzicht van meldingen en klachten die op ambtelijk niveau werden afgesloten gedurende de periode 1/1/2019 t.e.m. 31/12/2019 inclusief de aard van de klachten.

Dit rapport voor de periode januari - december 2019 wordt ter kennisneming voorgelegd aan de raad voor maatschappelijk welzijn.

### **Bijgevoegde bijlage(n):**

- 20200220\_AV\_Klachtenrapport dept SD en OZ 2019 v1.pptx

### **Voorstel**

**Legt aan de gemeenteraad / raad voor maatschappelijk welzijn voor ter beslissing:**

**Artikel 1:**

Neemt kennis van het rapport met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de diensten van OCMW Gent over de periode januari-december 2019.