



---

## 2026\_GR\_00360 Verbeterrapport Stad Gent 2025 - Kennisneming

**Beslissing:** Goedgekeurd in openbare vergadering van 27 april 2026

**Zijn aanwezig bij de beslissing van dit punt:**

Rudy Coddens, voorzitter  
Zeneb Bensafia, ondervoorzitter; Mathias De Clercq, burgemeester; Hafsa El-Bazioui, schepen; Astrid De Bruycker, schepen; Sofie Bracke, schepen; Joris Vandembroucke, schepen; Bram Van Braeckevelt, schepen; Burak Nalli, schepen; Christophe Peeters, schepen; Johan Deckmyn; Sami Souguir; Freya Van den Bossche; Stephanie D'Hose; Sven Taeldeman; Gert Robert; Veli Yüksel; Bruno Matthys; Filip Van Laecke; Karlijn Deene; Anneleen Van Bossuyt; Bert Mispion; Stijn De Roo; Tom De Meester; Patricia De Beule; Ronny Rysermans; Isabelle Heyndrickx; Els Roegiers; Frederik Sioen; Laura Schuyesmans; Gaëlle De Smet; Liesbet De Weder; Sarah Van Acker; Jenna Boeve; Lies Vanpeperstraete; Bob Cammaert; Mathieu Cockhuyt; Charlotte Coucke; Dilek Arici; Veerle Baert; Stefaan De Winter; Julie Steendam; Sabena Donkor; Yilmaz Cetinkaya; Simon Smagghe; Jonas Naeyaert; Pascal Vlaeminck; Ywein Joris  
Mieke Hullebroeck, algemeen directeur; Liesbet Vertriest, adjunct-algemeendirecteur  
Wouter Decoodt, vertrouwenspersoon;

**Bevoegd:** Mathias De Clercq

### **Juridisch kader**

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

Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikel 303, §3.

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

Het Reglement over de klachtenbehandeling binnen de Stad/OCMW Gent, goedgekeurd door de gemeenteraad op 26 april 2021.

### **Motivering**

Op 26 april 2021 keurde de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn het Reglement over de klachtenbehandeling binnen de Stad/OCMW Gent goed. Dit reglement is aan de Stad ingevoerd in toepassing van het Het Decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, artikelen 302- 303

Overeenkomstig artikel 8 van het voormeld reglement legt de algemeen directeur jaarlijks een rapport voor aan de gemeenteraad met betrekking tot de klachten ingediend tegen de stad Gent, de AGB's en EVA's.

Dit rapport bevat zowel stadsbrede informatie als informatie per departement op basis van thema's van de klachten die op ambtelijk niveau afgesloten zijn gedurende de periode januari - december 2025.

In uitvoering van deze bepaling wordt via dit besluit het Rapport 1e lijns klachtenbehandeling voorgelegd ter kennisneming aan de gemeenteraad.

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

- 2025\_Verbeterrapport.pdf
- 2025\_Klachten\_Gentinfo\_Ontvankelijk.xlsx

### **Beslissing**

**Op voorstel van Het college van burgemeester en schepenen**

**Beslist het volgende:**

#### **Artikel 1:**

Neemt kennis van het verbeterrapport met betrekking tot de behandeling van klachten over de werking van de diensten van de Stad Gent over de periode januari - december 2025.

2026\_GR\_00360 - Verbeterrapport Stad Gent 2025