
OPSCHRIFT

Vergadering van 18 juni 2018

Nummer: 2018_MV_00244

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Zeneb Bensafia: Digitalisering burgerlijke stand

Raadslid(-leden):

Zeneb Bensafia - Groen

Bevoegd:

Sofie Bracke

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting:

‘Digitale burgerlijke stand moet burgers leven makkelijker maken’ lezen we onlangs in de krant. Een nieuw wetsontwerp, dat recent werd goedgekeurd, zet de digitalisering van de dienstverlening hoog op de agenda. Tegen 1 januari 2019 zou deze ‘digitale operatie’ volledig operationeel moeten zijn. In termen van veiligheid (het gebruik van een kaartlezer, inloggen...) en efficiëntie heeft de digitalisering zeker zijn voordelen. Maar niet iedereen is digitaalkundig. Het zorgt er nu al voor dat er burgers ontstaan met twee snelheden: zij mét en zij zonder computer(ervaring). Dat is ook gebleken uit het jaarrapport van de ombudsvrouw dat vorige maand werd voorgesteld. Mensen die minder goed overweg kunnen met het digitale moeten daarin begeleid kunnen worden, anders brengt dat veel frustraties met zich mee en zullen de klachten toenemen.

Vraag:

Hoever staat de digitalisering van de dienstverlening in onze stad?

Hoe zal er gewaakt worden dat een digitale kloof zich niet verder uitbreidt?

Hoe worden burgers in dat het traject begeleid?

Maar zolang gemeenten voldoende tijd krijgen om de boel op poten te zetten, zal de burger er wel bij varen. Op welke manier worden de ambtenaren betrokken/voorbereid in het proces van digitalisering?

Behandeld door de commissie algemene zaken, intercommunales en bevolking in openbare vergadering van 18 juni 2018.

ANTWOORD

18 juni 2018

deze vraag wordt teruggetrokken wegens eerder ingediende schriftelijke vraag over het onderwerp

Nu toch een antwoord ontvangen op maandag 25 juni 2018

De laatste jaren zijn er grote stappen vooruit gezet in de digitalisering van de dienstverlening bij de dienst Burgerzaken. Bij deze projecten ligt de focus ook op de automatisering van de achterliggende processen. Dit zorgt voor grote tijds- en efficiëntiewinsten zowel bij de burgers als bij de medewerkers.

Een paar voorbeelden.

Online-afspraken:

Ik heb naast de zaterdagopening ook avondopeningen ingevoerd voor de loketten van Burgerzaken. De burger kan op maandagavond in de kleinere dc's terecht. Op dinsdagavond in het AC en de grotere dc's. Die momenten zijn de loketten wel enkel open via afspraak. Zo een afspraak wordt eenvoudig online gemaakt of via een telefoontje aan Gentinfo.

Online-attesten:

Dankzij het online-attesten project kunnen burgers nu een veelheid aan attesten opvragen via hun smartphone, tablet of laptop en die attesten onmiddellijk in hun mailbox krijgen. Dankzij de app Itsme is er ook geen gedoe met kaartlezers of tokens meer nodig. Momenteel worden 60% van de geboorte- en huwelijksakten digitaal opgevraagd. Binnenkort kunnen ook uittreksels van het strafregister volledig digitaal gegenereerd worden. Dit zonder enige tussenkomst van een ambtenaar. Maar als een burger dit zelf niet kan, is er in AC Zuid steeds hulp aan een doe-het-zelfbalie of aan het gewone loket. Uiteraard zal men ook in de andere dc's verder geholpen worden aan het loket.

De dienstverlening van de dienst Burgerzaken moet voor alle burgers toegankelijk blijven. We zetten dan ook steeds in op een multikanaalbenadering. Telefonische informatie via Gentinfo of een fysiek loketbezoek blijft steeds mogelijk. Maar we moeten durven bekennen dat digitaal het nieuwe normaal is geworden. Het digitale loket zal steeds meer mensen aantrekken en eenvoudige handelingen van onze medewerkers overnemen. Waardoor er meer tijd vrij komt voor onze medewerkers voor complexe dossiers en gespecialiseerde dienstverlening.

De digitalisering van de burgerlijke stand waarnaar u verwijst, is opnieuw een grote stap vooruit waar de burger alleen maar voordelen van zal hebben. Mensen moeten nu voor bepaalde handelingen een geboorteakte of een huwelijksakte, enzovoort opvragen in de gemeente die de akte heeft opgesteld. Dit zal vanaf 1 januari 2019 door de invoering van de DABS (de Databank Akten Burgerlijke Stand) niet langer nodig zijn. De loketmedewerker kan gelijk welke Belgische akte rechtstreeks opvragen uit deze centrale databank. Alle akten zullen digitaal worden opgemaakt op een uniforme manier en raadpleegbaar zijn voor alle gemeenten. Ook burgers zullen uiteraard deze documenten kunnen opvragen. Maar de grote winst hier is dat overheden attesten zullen genereren en uitwisselen zonder dat er nog een tussenkomst van de burger nodig is.

Omdat wij in Gent al enige tijd online-attesten afleveren, zijn alle nuttige akten in gescand. Deze kunnen nu op een vrij eenvoudige manier gemigreerd worden naar de DABS.

De softwareleveranciers zijn bezig met de noodzakelijke aanpassingen aan de programma's en zoals steeds zullen zij voorzien in opleidingen voor de medewerkers. Daarnaast worden er opleidingen en informatiemomenten voorzien binnen de dienst zelf.

We zitten middenin de digitale revolutie. En met artificiële intelligentie en blockchaintoepassingen zal de revolutie nog een versnelling hoger schakelen. We mogen de digitale sneltrein niet missen.

Niet alleen Gentenaars met digitale kennis zijn hierbij gebaat. Ook technologie-arme mensen gaan hierdoor enorme voordelen krijgen. Voorbeelden zijn het inzetten van ICT-toepassingen om mensen automatisch rechten toe te kennen. Maar mensen zullen ook minder zelf attesten en bewijzen moeten opvragen en voorleggen. Deze informatie gaat gewoon uitgewisseld worden binnen de stad en tussen overheden. We zijn ook sterk aan het investeren in het digitaal vreemdelingendossier. Momenteel zitten dossiers van expats en buitenlandse studenten al in de digitale flow. We hopen dit najaar live te gaan met de gezinsherenigingen. Dit zal een grote positieve impact hebben op doorlooptijden en wachttijden.

De tegenstelling die steeds opgezocht wordt tussen digitaal werken en kansengroepen is dus een valse tegenstelling. Door nieuwe technologische toepassingen zullen rechten automatisch toegekend worden, zullen dossiers opgelost worden zonder tussenkomst van de burger en zal er meer tijd vrij komen voor gespecialiseerde dienstverlening ook voor zij die geen computer-ervaring hebben.