



Opschrift

Vergadering van 5 februari 2024

Nummer: 2024_MV_00080

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Zeneb Bensafia: Proactieve dienstverlening

Raadslid(-leden):

Zeneb Bensafia -

Bevoegd: Sofie Bracke

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

Beter nog dan burgers te informeren waarop ze recht hebben, is de dienstverlening proactief te organiseren. Het leidt niet alleen tot een betere toegang tot de dienstverlening, het bereikt ook meer burgers, zo ook diegenen die minder geletterd of anderstalig zijn; dat is de reden dat onze fractie dergelijke acties heel belangrijk vindt. We kijken dan ook met veel interesse naar projecten die hier het voortouw nemen. In de gemeenteraad van januari 2022 werd een dergelijke samenwerkingsovereenkomst met Digitaal Vlaanderen goedgekeurd. Het betreft 3 concrete Gentse dossiers, namelijk toetsing of een burger bij aankoop van UITPAS recht heeft op het kansentarief automatische korting op facturen Stedelijk Onderwijs & Kinderopvang toetsing of burgers bij registratie LEZ recht hebben op sociale maatregelen

Vraag:

1. Werden de resultaten van deze dossiers ondertussen geïmplementeerd in het beleid?
2. Hoe wordt de deelname aan dergelijke projecten geëvalueerd?
3. Staan er nog andere projecten op stapel?

Antwoord

(Realisaties)

Ik kan u met plezier melden dat de drie cases zijn gerealiseerd zoals gepland. Sinds 9 november 2022 wordt bij de **aankoop van een UITPAS** via de eID gecontroleerd of de koper recht heeft op het kansenstatuut. Bewijsstukken of documenten zijn niet meer

nodig. De baliemedewerkers zijn zeer tevreden met de beschikbare tool hiervoor. Sinds de opzet hiervan zien we dat er 75% UiTPASsen met kansensstatuut werden verkocht, waar dat vroeger 60% was. Het is duidelijk dat een belangrijke drempel werd weggewerkt.

In mei 2023 was ook de **toepassing voor het Stedelijk Onderwijs en Kinderopvang** klaar. Bij de start van het schooljaar kon zo een set van meer dan 12.000 Gentse kinderen in de databronnen bevroegd worden om het recht op een verlaagd tarief te berekenen. Op basis van die resultaten werden de kortingen daadwerkelijk toegepast bij de opmaak van de facturen. Ook midden november werd al een eerste keer een tussentijdse bevraging (voor bvb kindjes die vanaf begin november met de kleuterschool starten) gelanceerd. Binnen de dienst Kinderopvang werden 17,5% meer kortingen toegekend, in het Stedelijk Onderwijs was dat zelfs 21% meer.

Burgers die in de **applicatie van de LEZ** een aanvraag doen om met hun vervuilende wagen de LEZ binnen te rijden, moeten niet meer zelf de bewijsstukken over Verhoogde Tegemoetkoming of hun parkeerkaart handicap inladen. De medewerkers van de dienst Milieu en Klimaat kunnen dit nu zelf. Deze opzet is gerealiseerd sinds 11 december 2023. *(Toekomst)*

We werken steeds zo ‘futureproof’ mogelijk. Bij elke opzet wordt bekeken of de definities en regels ook voor andere ontwikkelingen kunnen gebruikt worden. Ook de manier waarop de Vlaamse toepassing ‘Automatisch Advies’ wordt bevroegd, is zo toekomstbestendig mogelijk opgezet. Zo kunnen de bestaande ontwikkelingen opnieuw ingezet worden voor toekomstige andere dienstverleningen.

In 2024 zetten we volop verder in op de proactieve dienstverlening. We vereenvoudigen verder onze dienstverleningen door de nodige bewijsstukken of attesten niet meer door de burgers te laten indienen, maar zelf in authentieke databronnen te gaan bevragen. Dit zal in 2024 opgezet worden voor drie dienstverleningen: **kortingen in de sociale restaurants, taxicheques voor mensen met een beperkt inkomen, fietsherstel- en -deelcheques.**

Dankzij deze proactieve dienstverlening zullen Gentenaren minder tijd en moeite hoeven te besteden aan het verzamelen en inleveren van bewijsstukken en attesten. Dit zal de dienstverlening van de Stad Gent verbeteren en de toegang tot kortingen en diensten voor kwetsbare groepen vergemakkelijken.

Op 1 februari werd hiertoe een nieuwe samenwerkingsovereenkomst met Digitaal Vlaanderen goedgekeurd door het college.
