



Opschrift

Vergadering van 11 februari 2025

Nummer: 2025_MV_00070

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Sophie Vanonckelen: gebruik eBox door OCMW Gent

Raadslid(-leden):

Sophie Vanonckelen - groen

Bevoegd: Astrid De Bruycker

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

In september 2024 stuurde de POD Maatschappelijke Integratie een brief aan alle OCMW's over het gebruik van de eBox, een digitaal kanaal waarlangs overheidsdiensten met de burger op een beveiligde manier berichten wil uitwisselen. Die communicatie vervangt de aangetekende brief.

OCMW's kunnen voortaan van die mogelijkheid gebruik maken naar cliënten die hun eBox activeren. OCMW's die jaarlijks meer dan 20.000 berichten versturen zijn vanaf 1 januari 2025 echter verplicht hun beslissingen via eBox te versturen naar OCMW-clieënten die hun eBox reeds activeerden. Die OCMW's moeten dus niet expliciet toestemming vragen aan de burger die zijn eBox vroeger activeerde. Het is niet denkbeeldig dat sommige cliënten zich hiervan onvoldoende bewust zijn en dus bepaalde beslissingen over het hoofd zien, inbegrepen de mogelijkheid om hiertegen in beroep te gaan

Vraag:

1. Valt ons OCMW onder de verplichte regeling? of ziet de schepen nog mogelijkheid daarvan af te zien?
2. Hebben we zicht op het aantal cliënten dat zijn eBox reeds activeerde?
3. Hoe willen onze diensten tegemoet komen aan de informatieplicht die het bestuur hieromtrent heeft ?
4. Zullen ze daarbij ook wijzen op de mogelijkheid om zich te de-activeren, gezien bovenstaande risico's? Kan en wil ons OCMW gebruik maken van de optie om tegelijkertijd de beslissing op papier te verzenden?
5. Hebben we al weet van cliënten die laattijdig hun eBox openden? Hoe werd daar gevolg aan gegeven?

Antwoord

Bedankt voor uw vraag, raadslid Vanonckelen.

Het OCMW valt inderdaad sinds 1/1/2025 onder die verplichte regeling. Er is geen mogelijkheid om hiervan af te zien. De inwerkingtreding van de bepaling moet wel nog bevestigd worden door een Koninklijk Besluit.

Als groot OCMW, dat op jaarbasis meer dan 20.000 berichten verstuurt aan diens – vaak kwetsbare - cliënten is het zeer belangrijk om waakzaam te zijn voor de digitale kloof.

Op dit moment heeft 31% van de meerderjarige cliënten van OCMW Gent een geactiveerde eBox. Enkel ten aanzien van die 31% kan het OCMW - uiteraard beslissingen sturen.

De overige 69% heeft de eBox ofwel nog niet geactiveerd, of gekozen om geen digitale informatie via die weg te willen ontvangen. Voor de burger is het gebruik van de eBox altijd optioneel.

OCMW Gent maakt uitdrukkelijk de keuze om te werken naar het principe 'digital by default, but not only'. De digitale weg moet mogelijk zijn voor wie dat wenst, maar is optioneel.

- We zetten in op het gebruik van de eBox als elektronische postbus en ondersteunen onze cliënten hier actief in. Want er zijn natuurlijk voordelen. De eBox stelt burgers immers in staat om op een veilige en centrale locatie hun administratieve documenten te ontvangen. Zo kan die indien nodig ook sneller kennis nemen van een beslissing en hoeft die geen verplaatsing te doen naar het postkantoor, bijvoorbeeld als de aangetekende zending niet kon worden afgeleverd.
- We kiezen er in Gent voor om cliënten voor wie dat haalbaar is, op deze manier te versterken in hun zelfredzaamheid. Meer en meer diensten zullen in de nabije toekomst immers op digitale wijze communiceren met de burger. Het is een manier om onze cliënten te empoweren en hen in hun digitale vaardigheden te versterken.
- Cliënten die nu al gekend zijn met een geactiveerde eBox zullen uitdrukkelijk door hun vaste maatschappelijk werker worden geïnformeerd en bevraagd naar hoe zij in de toekomst kennisgevingen van het OCMW willen ontvangen. De maatschappelijk werkers krijgen daartoe de nodige handvaten aangereikt. Cliënten die dat wensen worden (ook vandaag al) doorverwezen naar een digicoach om zich te laten ondersteunen in het activeren en/of het gebruik van de eBox. Nieuwe cliënten zullen worden geïnformeerd door de maatschappelijk werkers van de welzijnszalen.
- OCMW Gent maakt verder ook de keuze om een veiligheid in te bouwen: als de burger met een geactiveerde eBox een bericht van OCMW Gent niet opent, vertrekt er 14 dagen later alsnog en automatisch een papieren kennisgeving. Wat niet mogelijk is, is een 'opt-out' enkel en alleen voor OCMW Gent als verzender binnen eBox. De burger kan niet kiezen van welke diensten ze hun documenten elektronisch willen ontvangen. Toestemming wordt steeds gegeven

voor alle verzenders binnen eBox. Ook wanneer de burger diens toestemming wil intrekken of de eBox wil deactiveren, gebeurt dit voor het geheel van alle verzenders binnen eBox. OCMW Gent heeft hier geen impact op.

Voor wat betreft mogelijke impact op de beroepstermijn: deze begint te lopen vanaf de kennisgeving. Als we melding krijgen dat de burger/cliënt geen kennis nam van de beslissing in de eBox en er werd vervolgens een kennisgeving op papier verzonden, dan maakt OCMW Gent de keuze om de meest gunstige datum te beschouwen als datum van kennisgeving. In dit scenario is dit dus de kennisgeving op papier. Er is dus geen impact op de beroepstermijn.

En tot slot, wat betreft uw laatste vraag: neen, momenteel wordt de eBox nog niet gebruikt voor de betekening van kennisgevingen van het BCSD. De eerste testen voor de ingebruikname zijn voorzien vanaf begin april. Tegen eind juni zou de geplande installatie en uitrol helemaal rond moeten zijn.

Samengevat: Digitaal minder vaardige cliënten worden op maat en met zorg ondersteund en zij ontvangen - als ze geen eBox wensen te gebruiken - ook verder kennisgevingen op papier. Heel wat bezorgdheden staan op onze radar en worden actief opgenomen door het OCMW, maar we houden uiteraard verder vinger aan de pols.
