



Opschrift

Vergadering van 17 november 2025

Nummer: 2025_MV_00903

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Sabena Donkor: Beeldbrief

Raadslid(-leden):

Sabena Donkor - Voor Gent

Bevoegd: Burak Nalli

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

De dienst Burgerzaken heeft op 20 oktober 2025 een nieuw type brief gelanceerd voor de oproeping tot aanvraag van een nieuwe identiteitskaart. De brief combineert tekst met ondersteunende beelden die stap voor stap tonen wat een inwoner moet doen en welke documenten nodig zijn.

Vraag:

Ik had daaromtrent volgende vragen:

- 1. Hoe werd de beeldbrief ontwikkeld en waarom koos dienst Burgerzaken voor deze nieuwe communicatieaanpak?
- 2. Was er een testfase en welke concrete resultaten kwamen daaruit?
- 3. Hoe zal geëvalueerd worden of deze aanpak leidt tot minder fouten of vragen bij Burgerzaken?
- 4. Zijn er plannen om beeldbrieven ook te gebruiken voor andere soorten communicatie met inwoners?

Antwoord

Beste raadslid Donkor, beste Sabena,

Dank u wel voor deze vraag.

Toegankelijke dienstverlening is en blijft voor mij prioritair. Ik investeer hierbij niet enkel in digitale oplossingen, maar ook in begrijpelijke taal, inclusieve communicatie en persoonlijk contact.

Deze nieuwe beeldbrief voor de vernieuwing van uw identiteitskaart is daar een mooi voorbeeld van. De brief werd op 20 oktober gelanceerd en combineert tekst met ondersteunende beelden die stap voor stap tonen wat de burger precies moet doen en welke documenten hij moet meebrengen.

Als Stad willen we onze communicatie zo helder mogelijk, voor iedereen. Sommige mensen hebben meer aan beelden dan aan tekst, of willen gewoon snel kunnen zien wat er van hen verwacht wordt. Door die drempel te verlagen, maken we onze dienstverlening toegankelijker.

De dienst Burgerzaken liet zich inspireren door goede praktijken uit Nederland, waar de methode van beeldbrieven al langer en met succes wordt toegepast. We hebben het concept vertaald naar de Gentse context en verder verfijnd. Dat deden we in nauwe samenwerking binnen de dienst Communicatie, met de taalambtenaar en een laatstejaarsstudente communicatiewetenschappen die de gebruikservaring onderzocht. Er is ook bewust gekozen voor een testfase met echte gebruikers. Twee dagen lang werden willekeurig mensen aangesproken die hun eID kwamen vernieuwen in het stadskantoor. Zij kregen drie verschillende versies van de brief te zien en konden aangeven welke ze het duidelijkst vonden.

De resultaten waren overtuigend: 88 procent van de bevroegden vond de beeldbrief beter leesbaar en duidelijker dan de klassieke versie. Op basis van hun feedback hebben we het ontwerp bijgestuurd om te komen tot dit finale resultaat.

Kwalitatief zien we nu al een verschil: de brief wordt beter begrepen, en burgers geven spontaan aan dat ze weten wat ze moeten doen en welke documenten ze moeten meebrengen. Dat is op zich al een belangrijke stap vooruit in klantgerichte communicatie.

De ambitie gaat natuurlijk verder dan deze ene brief. We willen de beeldtaal doortrekken naar andere vormen van communicatie bij de dienst Burgerzaken. Concreet werken we nu aan beeldbrieven voor de elektronische vreemdelingenkaart en de Kids-ID. Daarna bekijken we ook hoe we de brieven rond adreswijzigingen en andere administratieve processen kunnen vereenvoudigen en visueel ondersteunen.

De sterkte van dit initiatief zit voor mij in het partnerschap tussen diensten, communicatie en burgers. We hebben niet in een vergaderzaal beslist hoe de brief eruit moest zien, maar zijn vertrokken vanuit de ervaring van de burger zelf. Dat is ook de richting waarin we als stad willen blijven evolueren: beleid en dienstverlening die niet boven het hoofd van de Gentenaars, maar mét hen gemaakt worden.

Met vriendelijke groeten,

Burak Nalli

Schepen bevoegd voor Personeelsbeleid, Burgerzaken en Dienstverlening
