



Opschrift

Vergadering van 5 februari 2026

Nummer: 2026_MV_00111

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Yilmaz Cetinkaya: Digitale Balie & Burgerzaken

Raadslid(-leden):

Yilmaz Cetinkaya - N-VA

Bevoegd: Burak Nalli

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

De Stad Gent neemt als penhouder deel aan het Vlaams gesubsidieerde project ‘Digitale Balie’, als onderdeel van het initiatief ‘Gemeente zonder Gemeentehuis’ (zie het nieuwe Meerjarenplan PR40997). Het opzet is dat burgers en anderen alles wat je aan een fysieke balie kan uitvoeren ook via videobellen zou kunnen doen. De meerwaarde is evident: er blijft persoonlijk contact, maar je hoeft geen verplaatsing meer te maken. Onder meer voor de dienstverlening door de dienst Dienst Burgerzaken zouden burgers hier echt hun voordeel mee kunnen doen.

Vraag:

1. Kan de schepen de stand van zaken van dit project toelichten?
2. Hoe plant de schepen de ‘Digitale Balie’ te laten functioneren in het kader van de werking van de Dienst Burgerzaken?

Antwoord

Beste raadslid Cetinkaya,

Uw vraag raakt aan de kern van hoe wij onze dienstverlening toekomstgericht organiseren.

Stad Gent is trekker van de Digitale Balie binnen het Vlaams programma Gemeentehuis van de toekomst. Het uitgangspunt is simpel maar krachtig: het beste van twee werelden in onze dienstverlening combineren. We behouden het persoonlijk contact met een medewerker, maar zonder dat burgers zich moeten verplaatsen. Dat kan van thuis, van op het werk of waar het hen het best past.

We zien dat dit werkt. Wat in november 2025 startte met een eerste reeks adviesgesprekken, groeit vandaag verder uit tot een structureel dienstverleningskanaal over verschillende beleidsdomeinen heen.

Via videogesprekken kunnen burgers vandaag al terecht bij

1. de Energiecentrale voor energie- en renovatieadvies,
2. de Woonwijzer voor woonadvies en sociale huisvesting,
3. het Verhuurderspunt,
4. het Mobiliteitsbedrijf voor begeleiding bij vergunningen,
5. en het OOG (het Ondersteuningspunt voor Ondernemers Gent) voor ondernemersadvies.

Het gaat om dienstverlening waar persoonlijk contact belangrijk is, maar waar een fysieke verplaatsing eigenlijk niet hoeft. Vooral voor mensen met mobiliteitsproblemen, een druk gezinsleven of beperkte tijd is dit een grote meerwaarde.

Voor Burgerzaken is de inzet van de Digitale Balie vandaag nog anders. Videogesprekken zijn momenteel enkel geschikt voor contacten waarbij geen authenticatie, documentuitwisseling of ondertekening van de burger nodig is. Net die elementen vormen echter de kern van de meeste producten van Burgerzaken, waar correcte identificatie en juridische zekerheid essentieel zijn.

Biometrische producten moeten wettelijk sowieso fysiek gebeuren, en voor andere dossiers gelden federale regels rond identiteit en privacy (het is bijvoorbeeld nodig om een rijbewijs fysiek af te halen). Een bredere inzet van Burgerzaken is dus pas mogelijk zodra er een veilige digitale oplossing is voor authenticatie en documentverwerking.

Dat betekent niet dat Burgerzaken buiten beeld is gebleven in dit project, maar wel dat een volwaardige integratie afhankelijk is van een veilige digitale oplossing voor identificatie en documentverwerking.

Ondertussen breidt de Digitale Balie wél verder uit. Na de krokusvakantie, meer specifiek op 23 februari, volgt een tweede golf dienstverlening die we ontsluiten via de Digitale balie. Dan sluiten ook dienst Stedenbouw en dienst Milieu & Klimaat aan, onder meer voor info over omgevingsvergunningen en begeleiding voor premieaanvragen. Als mensen niet akkoord gaan met of vragen hebben over een GAS-boete zal dit vanaf dan ook mogelijk zijn. We gaan dus van vooral informatieve gesprekken naar steeds complexere dienstverlening.

Burgers kunnen eenvoudig boeken via internet of Gentinfo en krijgen meteen een Teams-link om een videogesprek op te starten. Sinds de start zijn er al meer dan vijftig videogesprekken doorgegaan en er blijven afspraken bijkomen. Medewerkers krijgen opleidingen en de reacties van zowel burgers als personeel zijn positief.

Dit is dus geen proefproject meer, maar een groeiend en structureel onderdeel van onze dienstverlening. De Digitale Balie vervangt het loket niet, maar vult het aan. Ze verlaagt drempels, verhoogt toegankelijkheid en zorgt ervoor dat onze dienstverlening menselijk én hedendaags blijft. Nabije dienstverlening is en blijft een topprioriteit en dit is daar een belangrijk onderdeel van. We gaan hier blijven verder op inzetten.

Met vriendelijke groeten,

Burak Nalli

Schepen bevoegd voor Personeelsbeleid, Burgerzaken en Dienstverlening

