



Opschrift

Vergadering van 9 februari 2026

Nummer: 2026_MV_00099

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Simon Smagghe: Problemen bij inschrijvingen sportcursussen

Raadslid(-leden):

Simon Smagghe - CD&V

Bevoegd: Bram Van Braeckevelt

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

We kregen van heel wat burgers te horen dat er bij het online inschrijven voor sportcursussen heel wat mis liep. Het was zelf zo erg dat de site op een bepaald moment volledig plat lag.

Daarbij heb ik de volgende vragen voor de schepen:

Vraag:

-Is de schepen op de hoogte van het technisch probleem dat zich voordeed bij de inschrijvingen?

-Is dit ondertussen opgelost? Kan het probleem zich opnieuw manifesteren in de toekomst?

-Is online inschrijven de enige manier om in te schrijven op deze cursussen?

-Zal de schepen maatregelen nemen om volgende inschrijfmomenten vlotter te laten verlopen? Zo ja: dewelke?

Antwoord

Ik ben inderdaad op de hoogte van de technische problemen die zich hebben voorgedaan tijdens de online inschrijvingen voor de sportcursussen op 10 januari. Ik ben die zaterdagochtend zelf door een aantal burgers gecontacteerd en heb uiteraard ook direct aan sportdienst gesignaleerd. Als papa van 2 sportief geëngageerde kinderen weet ik dat voor een gezin het plannen en uitpluizen van kampen is een hele puzzel is. Ik begrijp absoluut dat deze situatie bij heel wat burgers voor frustratie en ongemak heeft gezorgd.

Het probleem situeerde zich bij de wachtrijfunctie van de online webshop, die op dat moment niet naar behoren functioneerde. Deze storing deed zich voor bij de externe leverancier van het inschrijvingssysteem. Door het uitvallen van de wachtrij probeerden uitzonderlijk veel gebruikers gelijktijdig opnieuw toegang te krijgen tot de website, wat leidde tot instabiliteit en tijdelijke onbeschikbaarheid van de webshop. Ook de telefonische bereikbaarheid via Gentinfo kwam hierdoor, door de ontstane extra oproepen van burgers, onder druk te staan.

Intussen werd het incident grondig geëvalueerd samen met de leverancier. Er zijn duidelijke afspraken gemaakt en bijkomende technische maatregelen genomen om herhaling in de toekomst te vermijden. Hoewel absolute garanties bij online systemen nooit kunnen worden gegeven, achten we de kans op een gelijkaardig probleem in de toekomst aanzienlijk kleiner. Dit dossier wordt door de Sportdienst en District09 nauw opgevolgd.

Wat betreft de inschrijvingsmogelijkheden kan worden meegegeven dat online inschrijven momenteel de primaire en meest efficiënte manier is om een eerlijk en gelijktijdig inschrijvingsmoment voor alle deelnemers te organiseren. Daarnaast is het bij elk inschrijvingsmoment ook mogelijk om via Gentinfo telefonisch in te schrijven, voor burgers die minder digitaal vaardig zijn. Inschrijven via e-mail is eveneens mogelijk tijdens elk inschrijvingsmoment, maar voor de populaire cursussen ben je via dit kanaal meestal te laat.

Om toekomstige inschrijvingsmomenten vlotter te laten verlopen, worden volgende maatregelen genomen:

- verdere optimalisatie en testing van het online inschrijvingssysteem in samenwerking met de leverancier;
- interne evaluatie van de servercapaciteit en bijkomende ondersteuning door District09 tijdens grote inschrijvingsmomenten.

Ik hecht veel belang aan een toegankelijk en correct inschrijvingsproces en blijft zich samen met de betrokken diensten inzetten om de dienstverlening aan de burgers verder te verbeteren.
