



Opschrift

Vergadering van 12 maart 2026

Nummer: 2026_MV_00195

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Zeneb Bensafia: Laureatschap ‘Mayors Challenge’ van Bloomberg Philanthropies en project proactieve dienstverlening

Raadslid(-leden):

Zeneb Bensafia - Groen

Bevoegd: Hafsa El-Bazioui

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

District09 werd, in samenwerking met de Stad Gent, geselecteerd als laureaat van de ‘Mayors Challenge’ van Bloomberg Philanthropies en ontvangt één miljoen dollar voor de verdere uitwerking van een project rond proactieve dienstverlening.

Het project beoogt een digitaal platform te ontwikkelen dat inwoners automatisch informeert over rechten en ondersteuningsmaatregelen waarop zij aanspraak kunnen maken, met als doel administratieve drempels te verlagen en de toegankelijkheid van de dienstverlening te versterken.

Graag had ik hierover volgende vragen gesteld:

Vraag:

1. Wat wordt binnen dit project concreet verstaan onder “proactieve dienstverlening” en welke doelgroepen of levensgebeurtenissen worden in de eerste fase prioritair opgenomen?
2. Welke functionaliteiten zal het platform bevatten en welke maatregelen worden voorzien om de persoonsgegevens van inwoners te beschermen, inclusief digitale veiligheid tegen datalekken en cyberaanvallen?
3. Hoe is de samenwerking tussen District09 en de Stad Gent concreet georganiseerd op het vlak van governance, besluitvorming en uitvoering?
4. Op welke wijze wordt digitale inclusie verzekerd, in het bijzonder voor kwetsbare of minder digitaal vaardige inwoners?
5. Welke doelstellingen en evaluatiecriteria worden gekoppeld aan deze subsidie?

Antwoord

Beste collega Bensafia,
Bedankt voor jouw vragen.

Gentenaars die sociale rechten mislopen, omdat ze door het bos de bomen niet meer zien of gewoonweg niet weten waar ze recht op hebben. Het gebeurt nog te vaak en al zeker bij inwoners waar de nood aan deze ondersteuning het hoogst is. Daarin kadert dit project rond proactieve dienstverlening.

Concreet heeft proactieve dienstverlening als doel om inwoners automatisch én tijdig te informeren en ondersteunen, zonder dat zij daar zelf om moeten vragen. Deze dienstverlening is 'proactief', omdat ze vertrekt vanuit gekende overheidsgegevens om rechten, premies en hulp toegankelijker te maken en drempels te verlagen. Kortom, automatische rechten-toekenning. Dit zal een zichtbaar verschil maken voor de gebruiker. Het platform zal hierbij geen nieuw of losstaand systeem zijn, maar een logische uitbreiding van de bestaande Gentse stadsapp die vandaag al door veel inwoners wordt gebruikt. De gebruikers krijgen een persoonlijk en overzichtelijk dashboard en ontvangen zo duidelijke en begrijpelijke informatie op maat. Ze zullen ook op het juiste moment meldingen of suggesties ontvangen, bijvoorbeeld bij de geboorte van een kind. Daarnaast vereenvoudigen we ook aanvragen door slimme koppelingen te maken tussen databronnen en zal de gebruiker gegevens niet telkens opnieuw moeten invullen. Soms is er ook een proactieve toekenning zonder interactie met de burger, uiteraard steeds met respect voor bestaande regelgeving en rechten van de inwoner.

In een eerste fase focust het project op doelgroepen waar het risico op het niet opnemen van rechten het grootst is, zoals sociaal kwetsbare inwoners. Bij hen is de maatschappelijke impact ook het grootst. De levensgebeurtenissen waar eerst op zal gefocust worden is 'het krijgen van een kind', maar ook andere levensgebeurtenissen zoals 'ik verhuis' kunnen mee in de scope genomen worden. De definitieve reikwijdte van functionaliteiten van het te ontwikkelen platform worden vastgelegd tijdens de ontwerpfase in samenwerking met alle betrokken digitale partners. Deze fase is deze week van start gegaan (op 9 maart). De te onderzoeken mogelijkheden voor de Gentenaar zijn bijvoorbeeld: het beheren van een persoonlijk profiel, een geïnformeerde toestemming om datagebruik te personaliseren, een digitale kluis voor officiële documenten en simulaties van toekomstige levenssituaties met betrekking tot rechten en premies. Daarnaast moet het platform, zoals eerder vermeld, aanvragen vereenvoudigen en volledige transparantie bieden over welke gegevens worden gebruikt en met welk doel.

Digitale veiligheid vormt een afzonderlijk werkpakket en wordt vanaf de ontwerpfase met de grootste zorg en aandacht behandeld.

De veiligheidsstandaarden waarmee we persoonsgegevens zullen verwerken, zijn hoog. In kader hiervan worden uiteenlopende maatregelen genomen, zoals privacy by design en privacy by default en beveiligde gegevensverwerking om de persoonsgegevens maximaal te beschermen. Daarnaast beschermen we ons tegen datalekken en cyberaanvallen door in te zetten op netwerkbeveiliging, regelmatige beveiligingsupdates, penetratietesten en incidentresponsprocedures. Bijkomend voeren we ook risicoanalyses en gegevensbeschermingseffectbeoordeling (DPIA) uit.

Naast veiligheid vormt digitale inclusie ook een essentieel aandachtspunt in dit project. We hanteren een Multichannel benadering waarin digitale toegang nooit een voorwaarde wordt om rechten te kunnen uitoefenen. Fysieke loketten, telefonische ondersteuning en begeleide hulp blijven uiteraard beschikbaar en via dit platform zullen we deze kanalen versterken. Medewerkers van stedelijke diensten, sociale organisaties en eerstelijnspartners spelen een belangrijke rol in het begeleiden van inwoners bij het gebruik van het platform. Zij kunnen signalen opvangen, toelichting geven en helpen bij het ontsluiten van rechten en ondersteuningsmaatregelen. Ook ontwerpen we het platform zo gebruiksvriendelijk als mogelijk. Daarvoor werken we met methodieken zoals persona's, customer journeys, co-creatie en gebruikerstesten.

De samenwerking tussen District09 en de Stad Gent is georganiseerd via een duidelijke taak- en rolverdeling en gezamenlijke verantwoordelijkheid. De Stad Gent treedt op als beleidsmatige opdrachtgever en bewaakt de strategische doelstellingen in lijn met het stedelijk sociaal en digitaal beleid. De stedelijke diensten leveren inhoudelijke expertise, bepalen de relevante levensgebeurtenissen en doelgroepen en zorgen voor de afstemming met de dienstverlening aan inwoners. District09 fungeert als digitaal strategisch partner en staat in voor technische analyse, ontwikkeling, integratie en naleving van veiligheids- en architectuurstandaarden, en onderhoudt de link met het Vlaamse digitale ecosysteem. Strategische beslissingen worden genomen in een gezamenlijke stuurgroep, die rapporteert aan het Management Team en betrokken schepenen, waarbij ook transparantie naar het college en de gemeenteraad wordt verzekerd.
