



## **Opschrift**

Vergadering van 16 maart 2026

Nummer: 2026\_MV\_00253

Onderwerp:

**Mondelinge vraag van raadslid Yilmaz Cetinkaya: Afhalen documenten Burgerzaken via automaat?**

Raadslid(-leden):

Yilmaz Cetinkaya - N-VA

Bevoegd: Burak Nalli

## **Omschrijving van de vraag**

**Toelichting:**

In Aalter liep in 2023-24 in samenwerking met het Vlaamse Agentschap Binnenlands Bestuur een proefproject met een automaat waar burgers documenten konden afhalen. Het project valt onder de paraplu van ‘Gemeente zonder Gemeentehuis’ en werd positief geëvalueerd. Concreet gaat het om het afhalen van (voorlopige) rijbewijzen en van internationale paspoorten. Burgers identificeren zich met de gekende Itsme-app en kunnen vervolgens een kluisje openen, een beetje vergelijkbaar met een BPost-pakjesautomaat. Sindsdien hebben verschillende gemeenten vergelijkbare initiatieven genomen. Voor burgers biedt het evident een meerwaarde om op het moment dat hen dat het beste past een documenten te kunnen ophalen, ook bvb. ’s avonds of tijdens het weekend.

**Vraag:**

1. Is de schepen bekend met dit initiatief? Bestaat er in Gent al iets vergelijkbaars? Of werd al bekeken of dit voor Gent en de Gentenaars nuttig kan zijn?
2. Zijn er bij de dienst Burgerzaken eventueel andere trajecten lopende die het burgers makkelijker kunnen maken om (fysieke) documenten af te halen, los van de vaste openingsuren van het Stadskantoor of dienstencentra?

## **Antwoord**

Beste raadslid Cetinkaya

Het initiatief in Aalter is me inderdaad bekend. Dat proefproject, waarbij burgers documenten via een automaat kunnen afhalen na identificatie met Itsme, is de voorbije jaren ook vrij uitgebreid in de media aan bod gekomen. En onze diensten volgen nieuwe ontwikkelingen in dienstverlening uiteraard nauwgezet op.

Momenteel kies ik ervoor om dit initiatief in onze stad niet te implementeren. De belangrijkste reden daarvoor is dat er vandaag geen duidelijk reglementair kader bestaat. Hoewel het project al enkele jaren loopt, zijn er voorlopig ook geen centrumsteden ingestapt. Voor zover wij weten is enkel Anzegem, een kleine gemeente, een gelijkaardig traject gestart. Veel heeft te maken met het feit dat zowel de FOD Binnenlandse Zaken als de FOD Mobiliteit van bij de start een eerder negatief advies gaven.

Dat heeft te maken met de strikte wettelijke regels die gelden bij de uitreiking van identiteitsdocumenten en rijbewijzen:

- Ten eerste moet bij de aflevering de identiteit van de betrokkene of diens wettelijke vertegenwoordiger nauwkeurig worden gecontroleerd.
- Ten tweede moet bij de uitreiking ervan dit onmiddellijk geregistreerd worden in de federale toepassingen
- En tot slot, ten derde, moeten de oude documenten bij de afgifte van een nieuw exemplaar meteen fysiek worden vernietigd of ongeldig gemaakt.

Die principes zijn recent ook nog eens bevestigd door de Vlaamse overheid in de thema-audit rond reispassen en rijbewijzen.

Daarnaast zijn er ook veiligheidsaspecten.

Identiteitsdocumenten en rijbewijzen moeten volgens de regelgeving in beveiligde kluizen worden bewaard. Hier in Gent bevinden die zich in streng beveiligde ruimtes met toegangscontrole en alarmsystemen.

Tegelijk is het belangrijk om ook te kijken naar de Gentse context. In onze stad hebben we de dienstverlening bewust zeer toegankelijk en nabij georganiseerd. Onze loketten zijn elke weekdag open en ook op zaterdag, met bovendien avondopeningen. Gentenaars kunnen daarnaast zonder afspraak terecht aan de afhaalbalies.

We zorgen er ook voor dat dienstverlening dicht bij de mensen georganiseerd is. Via de verschillende dienstencentra verspreid over het grondgebied kunnen Gentenaars op meerdere plaatsen terecht, dicht bij huis.

En we zetten ook sterk in op dienstverlening op maat. Met projecten zoals de Mobio-kit brengen we de dienstverlening van Burgerzaken letterlijk tot bij mensen thuis. Alleen al in de eerste maanden van dit jaar werden er 265 huisbezoeken afgelegd of ingepland voor de aanvraag of uitreiking van een identiteitskaart.

Dat is een duidelijke toename, want daarmee zitten we vandaag al aan meer dan de helft van het totaal aantal huisbezoeken van vorig jaar, toen het er in totaal 456 waren.

Om aan die stijgende vraag tegemoet te komen, zal de dienst Burgerzaken een derde toestel aankopen, zodat we deze dienstverlening verder kunnen uitbreiden en nog toegankelijker kunnen maken voor Gentenaars die zich moeilijk kunnen verplaatsen.

We volgen innovaties zoals in Aalter dus zeker op, maar op dit moment zien we, gezien de regelgeving, de veiligheidsaspecten en de manier waarop we vandaag onze dienstverlening al laagdrempelig en toegankelijk organiseren, geen duidelijke meerwaarde om daar in Gent op in te stappen. Uiteraard blijven we de evoluties binnen dienstverlening verder van heel nabij opvolgen.

Met vriendelijke groeten,

Burak Nalli  
Schepen bevoegd voor Personeelsbeleid, Burgerzaken en Dienstverlening

---