



Opschrift

Vergadering van 16 maart 2026

Nummer: 2026_MV_00255

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Zeneb Bensafia: Digitale Dienstverlening Burgerzaken

Raadslid(-leden):

Zeneb Bensafia - groen

Bevoegd: Burak Nalli

Omschrijving van de vraag

Toelichting:

Het initiatief in Aalter, waar inwoners via een slimme automaat bepaalde administratieve documenten zoals paspoorten, Identiteitskaarten en rijbewijzen 24 uur op 24 en 7 dagen op 7 kunnen afhalen, is een voorbeeld van hoe lokale besturen experimenteren met nieuwe vormen van dienstverlening. Collega Cetinkaya agendeerde hierover ook een vraag op deze commissie.

Ook hier in Gent wordt al geruime tijd ingezet op digitalisering. Gentenaars kunnen bijvoorbeeld digitaal aktes aanvragen en downloaden via de website of de app ‘Mijn Gent’, maar ook gebruikmaken van de Digitale Balie om via een videogesprek contact te hebben met een loketmedewerker. Wat dat laatste betreft wordt het persoonlijke van een loketgesprek gecombineerd met het gemak van digitale dienstverlening en wordt een verplaatsing naar de stadsdiensten overbodig.

Deze evolutie past binnen het bredere principe van een “gemeente zonder gemeentehuis”, waarbij steeds meer zaken digitaal, hybride of op afstand geregeld kunnen worden. Tegelijk roept die digitalisering vragen op. Niet elke Gentenaar beschikt over dezelfde digitale vaardigheden of over de nodige tools zoals een smartphone, computer of toepassingen zoals itsme.

Daarnaast duiken nieuwe vormen van dienstverlening op, zoals de slimme automaten voor het ophalen van documenten. Die kunnen voordelen bieden op vlak van flexibiliteit en bereikbaarheid, maar roepen tegelijk vragen op rond veiligheid, privacy en toegankelijkheid.

Daarom wil ik, aansluitend op de vraag van collega en het debat wat ruimer trekken en peilen naar hoe onze stadsdiensten vandaag omgaan met digitale dienstverlening, inclusief het digitaal aanvragen en downloaden van aktes, en welke aandacht er daarbij gaat naar inclusie en gegevensbescherming.

Vraag:

1. Hoe evalueert de schepen vandaag de evolutie van de digitale dienstverlening in Gent, onder meer in het kader van het principe van de “gemeente zonder gemeentehuis”?
2. Burgers kunnen in Gent al digitaal aktes aanvragen en downloaden, en via de Digitale Balie videobel-afspraken maken met een loketmedewerker.
 1. Wordt hier veel gebruik van gemaakt?
 2. Zijn er plannen om deze digitale dienstverlening verder uit te breiden of te verbeteren?
3. Aansluitend op de vraag over slimme automaten voor het ophalen van documenten:
 1. Wordt binnen de stadsdiensten onderzocht of dergelijke systemen een meerwaarde kunnen bieden voor de Gentenaars?
 2. Worden daar vandaag al concrete stappen rond gezet?
4. Indien dergelijke systemen overwogen worden: hoe wordt er dan omgegaan met veiligheid en bescherming van persoonsgegevens, gezien burgers vaak moeten inloggen met digitale identiteiten of persoonlijke gegevens
5. Hoe waakt de stad er tegelijk over dat digitale inclusie gegarandeerd blijft, zodat Gentenaars die minder digitaal vaardig zijn of niet beschikken over smartphone, computer of iets, niet uit de boot vallen?
6. Blijft er ook in de toekomst voldoende fysieke en laagdrempelige dienstverlening beschikbaar voor Gentenaars die daar nood aan hebben?

Antwoord

Beste raadslid Bensafia

Dankjewel voor je interessante vraag.

Gent zet inderdaad al geruime tijd sterk in op digitale dienstverlening. Dat we als Gent sterk vertegenwoordigd zijn in de subsidieoproep “Gemeente zonder gemeentehuis” illustreert dit. Binnen dit programma was stad Gent mede-initiatiefnemer van 18 projecten.

Het gaat bijvoorbeeld over initiatieven zoals de digitale overlijdensaangifte, het burgerloket, automatische toekenning van bepaalde rechten zoals leefloonadvies, en natuurlijk ook de Digitale Balie.

Het belangrijkste principe dat we daarbij vooropstellen, is dat digitale dienstverlening nooit een vervanging mag zijn van persoonlijk contact. Digitale kanalen kunnen het voor veel Gentenaars makkelijker maken om bepaalde zaken te regelen, op het moment dat hen dat het beste past. Maar tegelijk blijft het belangrijk dat wie dat nodig heeft, altijd terecht kan voor persoonlijk contact en begeleiding. Een goed voorbeeld daarvan is dat burgers sinds de lancering van de Mijn Gent-app op een laagdrempelige manier meldingen kunnen doen, terwijl dat ook kan aan de Gentinfo balie.

Een ander voorbeeld is de Digitale Balie, waar burgers via een videogesprek een adviesgesprek kunnen voeren met een medewerker van de stad. Zo combineren we het

persoonlijke contact van een loketgesprek met het gemak van digitale dienstverlening, zonder dat burgers zich moeten verplaatsen.

De eerste videogesprekken vonden plaats in november 2025. Intussen zijn er 81 gesprekken gevoerd. Het is nog geen groot aantal, maar het is wel degelijk een waardevol extra kanaal, bijvoorbeeld voor mensen die zich moeilijk kunnen verplaatsen of weinig tijd hebben. De cijfers liggen bovendien in lijn met gelijkaardige initiatieven in steden zoals Rotterdam. We verwachten zeker nog verdere groei, zowel door het uitbreiden van het aanbod aan producten als door de stijgende bekendheid van deze dienstverlening. Daarnaast zien we dat het digitaal aanvragen van attesten en akten sterk ingeburgerd geraakt.

In 2025 werden via het eGovFlow-platform van Burgerzaken ruim 71.000 attesten digitaal aangevraagd. Ter vergelijking: in 2020 ging het nog om 33.538. Meer dan een verdubbeling dus op 5 jaar tijd.

De populairste documenten zijn onder meer uittreksels uit het strafregister, geboorteakten en attesten van gezinssamenstelling.

Burgers kunnen deze documenten vandaag niet alleen via de website aanvragen, maar ook via toepassingen zoals Mijn Burgerprofiel van de Vlaamse overheid, Mijn Dossier van het Rijksregister of de Mijn Gent-app.

In de Mijn Gent-app kunnen ze trouwens afspraken maken of dienstverlening aanvragen waar en wanneer men wil. De komende jaren zal deze app ook verder worden uitgebreid. Daarnaast zetten we in Gent sterk in op proactieve dienstverlening, waarbij bepaalde rechten automatisch worden toegekend aan burgers uit kansengroepen zonder dat zij hiervoor zelf bewijsstukken moeten aanleveren. Dat project werd zeer positief geëvalueerd en kreeg zelfs internationale erkenning via de Bloomberg Mayors Challenge, goed voor een subsidie van 1 miljoen dollar om het verder uit te bouwen. Dank aan de burgemeester voor alle inspanningen hiervoor.

Tegelijk beseffen we dat niet elke Gentenaar dezelfde digitale vaardigheden heeft. Daarom blijft digitale inclusie een belangrijke prioriteit.

Aan de Doe-het-Samen-balie in het Stadskantoor bijvoorbeeld begeleiden we burgers bij het digitaal aanvragen van documenten of het doen van aangiftes. Zo leren ze stap voor stap hoe ze dit later zelf kunnen doen.

In 2025 werden meer dan 8.000 burgers geholpen door een medewerker aan de Doe-het-Samen-balie. Naast begeleiding voor de stedelijke dienstverlening, kunnen burgers daar ook terecht voor bijvoorbeeld de installatie of vragen over Itsme.

Het is voor ons essentieel dat digitale dienstverlening nooit leidt tot uitsluiting. Daarom blijft er altijd een fysiek en laagdrempelig alternatief beschikbaar. Ik zie die nood ook in de cijfers van de nieuwste Imec Digimeter, die vorige week gepubliceerd werden. Daaruit blijkt dat de burger geen digital only overheid wil. Bijna 60% verkiest een hybride model, zowel online als fysiek dus. Burgers kunnen daarom in Gent nog steeds een afspraak maken aan het loket, of zonder afspraak terecht aan de Doe-het-Samen-balie of de afhaalbalie.

Wat betreft de slimme automaten voor het ophalen van documenten, zoals in Aalter: dat initiatief is ons uiteraard bekend. Ik verwijs hiervoor graag naar het antwoord dat ik zonet gaf aan collega Cetinkaya.

Tot slot blijft het voor Gent cruciaal om te werken met een dienstverlening die toegankelijk is via meerdere kanalen. De Gentse bevolking is zeer divers in profiel, qua

noden en digitale vaardigheden. Sommige burgers regelen alles graag via hun smartphone, terwijl anderen liever persoonlijk langskomen.

Door digitale kanalen verder uit te bouwen — denk aan de ruim 71.000 aanvragen die vandaag al digitaal verlopen — kunnen we er tegelijk voor zorgen dat er meer tijd en capaciteit vrijkomt voor burgers die fysieke of telefonische ondersteuning verkiezen. Gent blijft inzetten dus op digitale innovatie, maar altijd met aandacht voor veiligheid, privacy en digitale inclusie, en met behoud van toegankelijke fysieke dienstverlening voor iedereen.

Met vriendelijke groeten,

Burak Nalli

Schepen bevoegd voor Personeelsbeleid, Burgerzaken en Dienstverlening
