



## **Opschrift**

Vergadering van 27 april 2026

Nummer: 2026\_MV\_00395

Onderwerp:

Mondelinge vraag van raadslid Veerle Baert: ID en dienstverlening voor Gentse 75-plussers

Raadslid(-leden):

Veerle Baert - Voor Gent

Bevoegd: Burak Nalli

## **Omschrijving van de vraag**

**Toelichting:**

De recente aanpassing rond identiteitskaarten voor 75-plussers toont nog maar eens hoe sterk onze dienstverlening vandaag verweven is met digitale toepassingen. We zien dat een aanzienlijke groep oudere Gentenaars nog beschikt over een kaart met een lange geldigheidsduur, waarvan bij een deel de elektronische functies intussen minder betrouwbaar zijn geworden.

Dat is op zich een technisch verhaal, maar de impact ervan is allesbehalve technisch. Voor veel mensen gaat het over toegang tot essentiële dienstverlening: documenten aanvragen, attesten downloaden, of zich digitaal identificeren.

Mijn vraag vertrekt dan ook niet zozeer vanuit de aantallen, maar vanuit de ervaring van de gebruiker.

**Vraag:**

- Hoe zorgt de stad ervoor dat 75-plussers die geconfronteerd worden met een minder goed werkende identiteitskaart, niet afhaken in hun gebruik van digitale dienstverlening?
- Wordt er naast communicatie ook actief in begeleiding voorzien, bijvoorbeeld via loketten, digipunten of samenwerking met lokale organisaties?
- En hoe vermijden we dat deze groep, die net vaak iets minder digitaal vaardig is, pas bij een concreet probleem ontdekt dat hun kaart niet meer naar behoren werkt?
- Ziet u in deze situatie ook een bredere les voor onze dienstverlening? Met name dat we niet enkel moeten inzetten op digitalisering, maar ook blijvend op toegankelijkheid, gebruiksgemak en menselijke ondersteuning?

## Antwoord

Beste raadslid Baert,  
Beste Veerle,

Dankjewel voor deze vraag. Laat mij hier heel duidelijk zijn: in Gent mag niemand afhaken omdat digitalisering meer en meer de norm wordt of te snel gaat. De digitale dienstverlening van dienst Burgerzaken zie ik als een extra kanaal, aanvullend op het menselijk contact aan de loketten. Voor iedereen, en zeker voor onze oudere Gentenaars, vinden we dit belangrijk.

Dus: wie merkt dat zijn identiteitskaart minder goed werkt (bijvoorbeeld door vervallen certificaten), kan altijd terecht aan onze loketten. De loketten hebben ruime openingsuren en zijn aanwezig in de verschillende wijken. Onze medewerkers van de dienst Burgerzaken bekijken meteen wat er aan de hand is en zorgen voor een oplossing, inclusief een nieuwe eID indien nodig. We laten mensen daar niet alleen in zoeken.

Maar we gaan verder dan dat. We organiseren ondersteuning, geen afstand.

Via de doe-het-samen-balies en digipunten helpen we mensen die moeilijkheden ervaren stap voor stap met de digitale toepassingen. Ook via Gentinfo, ons centrale contactcenter en aan de fysiek Gentinfo-balies, blijven we ruim bereikbaar om vragen te beantwoorden. Het doel is om meteen tot een oplossing te komen, of op zijn minst de juiste volgende stap richting een oplossing te zetten. Voor wie minder mobiel is, komen we zelfs aan huis met de Mobio-kit.

We willen ook problemen vóór zijn, niet erachteraan lopen. De 75-plussers waarvan hun identiteitskaart bijna tien jaar oud is, worden voortaan pro-actief aangeschreven voor de vernieuwing ervan, dus nog vóór er een probleem ontstaat met de certificaten. De ongeveer 3.800 Gentenaars bij wie die certificaten vandaag vervallen zijn, zullen we ook op voorhand aanschrijven, zodat ze hun kaart kosteloos kunnen vernieuwen. Zo handelen we preventief, in plaats van pas in te grijpen wanneer mensen vastlopen. En ja, hier zit een bredere les in. Digitalisering zonder toegankelijkheid is voor mij geen vooruitgang.

Daarom zetten we in op verschillende manieren om mensen te bereiken: digitaal waar dat handig is, maar altijd met ruimte voor persoonlijk contact voor wie ondersteuning nodig heeft.

Met vriendelijke groeten,  
Burak Nalli

Schepen bevoegd voor Personeelsbeleid, Burgerzaken en Dienstverlening

---