



## **Opschrift**

Vergadering van 13 mei 2026

Nummer: 2026\_MV\_00404

### **Onderwerp:**

**Mondelinge vraag van raadslid Jonas Naeyaert: Digitale verzending van belangrijke beslissingen**

### **Raadslid(-leden):**

Jonas Naeyaert - Vlaams Belang

**Bevoegd:** Joris Vandenbroucke

## **Omschrijving van de vraag**

### **Toelichting:**

Uit het jaarverslag 2025 van de ombudsdienst blijkt dat er in Gent een structureel probleem bestaat bij de verzending van documenten met financiële gevolgen – zoals boetes, vrijstellingen of subsidies. In een aantal gevallen geven burgers aan deze niet te hebben ontvangen, terwijl ze juridisch wel als betekend worden beschouwd. Dit leidt tot gemiste deadlines, bijkomende kosten en in sommige gevallen zelfs tot verlies van rechten.

Tegen de achtergrond van een toenemende digitalisering stelt zich de vraag of het nog verantwoord is om dergelijke cruciale communicatie hoofdzakelijk te laten verlopen via de klassieke post.

### **Vraag:**

1. Hoe wordt digitale verzending momenteel structureel ingebed binnen het beleid?
2. In welke gevallen wordt nog uitsluitend gekozen voor verzending per post?
3. Welke maatregelen zijn genomen of worden voorbereid om dubbele verzending en verdere digitalisering te versterken?
4. Welke concrete stappen en timing voorziet u om deze aanpak verder te verbeteren?

## **Antwoord**

Voorzitter, collega's,

Het jaarverslag 2025 van de ombudsdienst kaart inderdaad een belangrijk pijnpunt aan. Ik kan in deze vraag enkel antwoorden op het luik over de boetes. De verzending van mogelijke andere documenten met financiële gevolgen zit niet vervat in dit antwoord.

Momenteel verloopt de communicatie voor voertuiggebonden retributies en boetes—denk aan parkeerretributies, de Lage-Emissiezone (LEZ) en GAS4-boetes—nog voor de volle 100% via fysieke briefwisseling. Dit verloopt iva het beheerspakket Citycontrol.

Het gebeurt inderdaad regelmatig dat burgers melden dat ze een boete niet ontvangen hebben in hun bus, en dat ze dus niet tijdig konden betalen of verweer indienen. Als schepen kan ik hier niet in tussenkomen.

We zitten echter niet stil. Om een structurele omslag te maken, was een technische modernisering noodzakelijk. In het eerste kwartaal van 2026 hebben we een cruciale update doorgevoerd van ons beheerspakket (Citycontrol). Dit was de noodzakelijke eerste stap om digitale verzending technisch überhaupt mogelijk te maken.

De komende kwartalen onderzoeken en ontwikkelen we de koppeling met de eBox. Dit moet de standaard worden voor een veilige, digitale verzending. Daarnaast bekijken we de mogelijkheid om ook via e-mail te communiceren. Technisch gezien zal dit wellicht geen probleem zijn, maar mogelijk zijn er wel juridische bezwaren of bezorgdheden.

Er zijn ook een aantal vragen waarmee we de nodige antwoorden moeten op hebben vooraleer we kunnen doorzetten met het systeem.

- Hoe gaan we om met burgers die hun eBox niet geactiveerd hebben?
- In welke fase hanteren we een tijdelijke dubbele verzending (post én digitaal)?
- Wat doen we als e-mail onbestelbaar blijkt?

We mikken erop om deze overgang naar de eBox-communicatie in de loop van 2027 volledig operationeel te hebben.

Het doel is helder: een modern, digitaal systeem dat de burger proactief bereikt, maar mét de nodige waarborgen om de juridische nadelen en gemiste deadlines waar de ombudsdienst naar verwijst, in de toekomst te vermijden.

---