



# Burgerzaken, Begraafplaatsen en Protocol

---

28 september 2020

## BELEIDSNOTA

**Mieke Van Hecke**  
Schepen van Burgerzaken en Protocol  
Ambtenaar van Burgerlijke Stand  
Stad Gent

**gent:**



# Colofon

## **Stad Gent**

Dienst Burgerzaken  
Dienst Protocol  
Groendienst

## **Publicatiedatum**

28 september 2020

## **Contact**

Schepen Mieke Van Hecke  
Schepen.vanhecke@stad.gent  
Tel. 09 266 50 50

## **Postadres**

Stad Gent – Kabinet Schepen Van Hecke  
Stadhuis, Botermarkt 1, 9000 Gent

## **Bezoekadres**

Botermarkt 1, 9000 Gent  
Tel. 09 266 50 50

# Inhoud

Voorwoord	7
<b>1. Verloop van het traject</b>	<b>8</b>
1.1. Verloop van het traject	8
<b>2. Burgerzaken</b>	<b>9</b>
Inleiding	9
2.1. Loketten	9
2.1.1. Openingsuren op maat van de Gentenaar	9
2.1.2. Duidelijke en logische ticketzuilen	9
2.1.3. Burgers vinden snel hun weg	10
2.1.4. Doe-het-zelfbalies	10
2.1.5. Snelbalies	10
2.1.6. Themabalies	10
2.1.7. Stadskantoor AC Zuid	11
2.2. Loketten in onze wijken en deelgemeenten	11
2.2.1. Mobiel Dienstencentrum	12
2.3. Maximaal digitaal op maat	12
2.3.1. Digitaal voor én achter loket	12
2.3.2. Toegankelijke en duidelijke website	12
2.3.2.1. Digitaal loket	13
2.3.2.2. Digitale hulpmiddelen	13
2.4. Organisatie klaarstomen voor nieuwe uitdagingen	13
2.5. Heerlijk heldere Communicatie	13
2.5.1. Heldere taal in woord en beeld	14
2.5.2. Niet-Belgen informeren	14
2.5.3. Burgerzaken informeert en werkt samen met Gentinfo	14
2.5.4. Snel en efficiënt schakelen bij actuele gebeurtenissen	14
2.6. Flexibele dienstverlening	15
2.6.1. Levering aan huis	15
2.6.2. Aanvraag loskoppelen van afhaling	15
2.6.3. Flexloketten vangen piekmomenten op	15
2.7. We sensibiliseren de burger	15
2.7.1. Terugkerende gebeurtenissen	15
2.7.2. Nadenken over het overlijden	15

2.7.2.1. Laatste wilsbeschikking	16
2.7.2.2. Orgaandonatie	16
2.7.3. Nuttig wachten	16
2.8. De gegevens moeten lopen, niet de mensen	16
2.9. Fraude doortastend aanpakken	17
2.10. Vlotte verkiezingen	17
2.11. Huwelijken en jubilea: persoonlijk en op maat	17
2.12. Iedereen verdient een respectvolle uitvaart	18
2.13. Meten is weten ... en beleid maken	18
2.14. Initiatieven	19
<b>3. Begraafplaatsen</b>	<b>20</b>
Inleiding	20
3.1. Groene rustplekken	20
3.1.1. Concessiehouders ondersteunen in zorg voor graven	20
3.1.2. Beheervriendelijke gedenkvormen	21
3.2. Toegankelijk voor iedereen	21
3.2.1. Wandelroutes zonder obstakels	21
3.2.1.1. Voldoende rustpunten	21
3.2.1.2. Duidelijke en veilige ingangen	21
3.2.1.3. Duidelijke wegwijzers en infoborden	22
3.3. Herdenken met respect voor ieders wens	22
3.3.1. Natuurlijke begraafvormen	22
3.3.2. Herdenkingsplekken	22
3.3.2.1. Herdenkingsplek voor stilgeboren kinderen	23
3.3.3. Strooiweides beter integreren	23
3.3.4. Ereperken helpen ons herinneren	23
3.3.5. Kloosterordes zichtbaar houden	23
3.3.6. Mekkagericht perceel	23
3.3.7. Krimpscenario voor oude gedenkvormen	24
3.3.8. Nieuwe rituelen	24
3.3.9. Begraafplaats of strooiweide voor huisdieren	24
3.3.10. Duidelijke regels	24
3.4. Begraafplaatsen met een visie	25
3.5. Funerair erfgoed geeft geschiedenis een gezicht	25
3.5.1. Samen aan de slag met funerair erfgoed	25
3.5.1.1. In stand houden en restaureren als goede huisvader	25
3.5.1.2. We blijven peters en meters zoeken en koesteren	26
3.5.1.3. Hergebruik wordt gestimuleerd en beloond	26

3.5.1.1. Eeuwigdurende concessies	26
3.5.2. Leren over ons funerair erfgoed	27
3.6. Digitale begraafplaatsen	27
3.7. Samen met de Gentenaar	27
3.8. Leren van elkaar	27
3.9. Initiatieven	28
<b>4. Protocol</b>	<b>29</b>
Inleiding	29
4.1. Burgers ontvangen en vlot doorverwijzen	29
4.2. Stijlvolle huwelijken, huldigingen en vieringen	29
4.2.1. Huwelijken in het Gravensteen	30
4.2.2. Moderne streaming	30
4.2.3. Wat kan beter?	30
4.3. Binnen- en buitenlandse gasten correct ontvangen	30
4.4. Vlotte colleges en gemeenteraden	30
4.5. Stadhuis: huis van de Gentenaar	31
4.5.1. Stadhuis: huis waar gevierd wordt	31
4.6. Rouwen met respect	31
4.7. Herdenkingen brengen mensen samen	31
4.7.1. Speciale aandacht voor Einde Tweede Wereldoorlog	32
4.7.2. Open voor suggesties	32
4.8. Monumenten met zorg onderhouden	33
4.8.1. Herdenkingsoord Offerlaan	33
4.8.2. Vlaggen als teken van respect	33
4.9. Contact met de Gentenaar	34
<b>5. Bijlagen</b>	<b>35</b>
5.1. Budget Burgerzaken	35
5.2. Budget Begraafplaatsen	35
5.3. Budget Protocol	35
5.4. Monumenten en herdenkingsoorden	35

# Voorwoord

Onze stad groeit elke dag. Sinds het begin van deze eeuw is die groei zelfs niet gestopt. Dat zorgt voor meer leven en diversiteit in onze stad, maar uiteraard ook voor tal van grotere en nieuwe uitdagingen. Voor de Dienst Burgerzaken is die uitdaging duidelijk: de meer dan 261.000 Gentenaars snelle, persoonlijke en correcte dienstverlening aanbieden, ook in onze wijken en deelgemeenten

Die uitdaging is groot, maar biedt ook voldoening. Wie aan het loket of online de Dienst Burgerzaken bezoekt, doet dat vaak voor belangrijke fases in het leven: een geboorteaangifte, een huwelijk regelen, documenten opvragen voor een sollicitatiegesprek of de start van een nieuw leven in onze stad. Het is dan ook een voorrecht om als Schepen die dienstverlening mee vorm te geven gebaseerd op de 7 B's vooropgesteld in het bestuursakkoord: bereikbaarheid, beschikbaarheid, bruikbaarheid, bekendheid, betrouwbaarheid, betaalbaarheid en begrijpbaarheid.

Daarom kan u ervan op aan dat we de komende jaren maximaal inzetten op dienstverlening die dicht bij de burger staat, persoonlijk en maximaal online is zonder drempels. Daarvoor kunt u uiteraard rekenen op onze gemotiveerde en goed opgeleide medewerkers. Want zij zijn de radertjes die de administratieve machine doen draaien. Op hun beurt zullen de medewerkers kunnen rekenen op een moderne werkomgeving met efficiënte digitale toepassingen.

In onze steeds groeiende stad hebben we ook oog voor het verleden. Onze begraafplaatsen liggen mij dan ook nauw aan het hart. Het is dan ook mijn grootste zorg dat het goed verzorgde, serene rustplekken blijven in onze stad. We investeren stevig in toegankelijkheid van onze begraafplaatsen en laten ze vergroenen met respect voor de overledenen en hun nabestaanden. Zo worden het groene oases van rust in onze stad waar men kan stilstaan bij het verleden en waar het verleden een gezicht krijgt dankzij de vele schitterende erfgoedgraven, die we zullen blijven koesteren.

Ik ben ook trots dat ik u in deze Beleidsnota onze plannen met de Dienst Protocol kan presenteren. De Dienst Protocol is een mooi voorbeeld van hoe getalenteerde mensen onze Stad een stralend gezicht geven. Ze stellen zich steeds op ten dienste van de Gentenaars en delen jaarlijks meer dan 1500 gelukkige en/of ingetogen momenten met hen.

Is het nu tijdens een huwelijk, huldiging of een officiële herdenking, het is mijn grootste overtuiging dat we met klasse en stijl het verschil kunnen maken als Gent. Het eerste visitekaartje daarvoor zijn de ceremonies in het Stadhuis, waar we een echt huis van de Gentenaar van willen maken.

Dit beleidsplan kwam tot stand na een jaar intensief samenwerken met de Dienst Burgerzaken, de Dienst Protocol en de Groendienst. Ik heb met tal van medewerkers en leidinggevenden gesproken en veel van hen opgestoken. Dit alles werd aangevuld met de nuttige opmerkingen die we mochten ontvangen tijdens ons inspraaktraject. Ik ben er dan ook van overtuigd dat we met de hieronder opgesomde gerichte acties de efficiëntie en zichtbaarheid van deze diensten nog kunnen verhogen. En voor hen allen geldt meer dan ooit dat ze zich dagelijks zullen inzetten voor de Gentenaars.

## **Mieke Van Hecke**

Schepen van Burgerzaken en Protocol  
Ambtenaar van Burgerlijke Stand

Gent, 12 februari 2020

# 1. Verloop van het traject

## 1.1. Verloop van het traject

‘Gent is een open en vooruitstrevende stad die haar inwoners actief wil betrekken bij het beleid, een participatieve democratie waardig. We kiezen principieel voor opbouw van onderuit, zowel bij het opmaken als bij het uitvoeren van het beleid.’ Die ambitie in het bestuursakkoord wordt ook voor deze beleidsnota in praktijk omgezet.

We legden de krachtlijnen van deze beleidsnota reeds voor aan organisaties, adviesraden en verenigingen die vaak in contact komen met onze diensten en/of begraafplaatsen. Om zo breed mogelijk te consulteren, hebben we naast structurele partners zoals de sociale diensten van onze Gentse ziekenhuizen ook contact opgenomen met verschillende relevante middenveldorganisaties zoals OKRA, de Vereniging voor personen met een handicap, de Katholieke Vereniging Gehandicaptten, het Centrum Algemeen Welzijnswerk en de Beweging van Mensen met Laag Inkomen en Kinderen. Ook onze Gentse adviesraden zoals de adviesraad voor etnisch culturele diversiteit, de seniorenraad, de jeugdraad en de raad voor personen met een handicap werden geconsulteerd. Specifiek voor onze begraafplaatsen hebben we contact opgenomen met de vereniging van ouders van overleden kinderen, de Gentse begrafenisondernemers, de Gentse kloostergemeenschappen, vaderlandslievende verenigingen en de Vereniging van Gentse Moskeeën. Allen op hun manier zijn ze partners om van onze begraafplaatsen groene rustpunten te maken in onze stad waar herdenking prioritair is. Uit deze consultatie kregen we reeds heel wat interessante input, van praktische ideeën tot algemene opmerkingen en ruimere visies.

Na onze ruime bevraging stopt het inspraaktraject evenwel niet. Zowel bij de uitbouw van de dienstverlening van de Dienst Burgerzaken en de Dienst Protocol als het beheer van onze begraafplaatsen blijven we aandachtig voor de stem van de Gentenaar, verenigingen en/of middenveldorganisaties. Want een sterke stad bouw je op basis van gezond verstand en in dialoog met alle betrokkenen. Zo maken we van Gent een stad waar iedereen thuis kan zijn. Een stad waar het goed leven en samenleven is.



## 2. Burgerzaken

### Inleiding

Onze dienstverlening staat dicht bij de burger, is persoonlijk, op maat en maximaal online. We willen alle burgers duidelijk en actief informeren over onze producten en wettelijke taken en de kwaliteit van onze dienstverlening verder verhogen. We zetten in op goed opgeleide medewerkers en digitalisering opdat er op een snelle, correcte en heldere manier informatie en antwoorden kunnen gegeven worden. Op die manier zorgen we ervoor dat de burger zowel aan het loket als digitaal vlot geholpen wordt en kan rekenen op een goede dienstverlening. In het geheel van onze dienstverlening laten wij ons leiden door de diversiteit die onze stad rijk is.

### 2.1. Loketten

Onze loketten zijn voor veel burgers nog steeds het meest herkenbare element van de Dienst Burgerzaken. Jaarlijks tellen we aan onze loketten zo'n 300.000 contacten tussen burgers en onze medewerkers. De komende jaren zetten we, samen met de Schepen van Publiekszaken en de Dienst Publiekszaken dan ook in op vlot vindbare en toegankelijke fysieke loketten met ruime flexibele openingsuren. Het nieuwe Stadskantoor aan de Zuid en de uitbouw van volwaardige wijkkantoren zal daarin een belangrijke stap zijn.

Tijdens de coronacrisis werd werken op afspraak en digitale dienstverlening voor de Dienst Burgerzaken de norm. We grijpen deze crisis aan als opportuniteit om te leren uit deze ervaringen en het werken op afspraak versneld uit te rollen en te optimaliseren .

#### 2.1.1. Openingsuren op maat van de Gentenaar

De openingsuren van al onze loketten worden onder de loep genomen. De bedoeling is om ze beter af te stemmen op de noden van de bezoekers. We denken daarbij aan avond- en weekendopeningen. De openingsuren worden uiteraard zowel aan de loketten als online duidelijk weergegeven. Om een snelle dienstverlening te garanderen streven we er naar dat onze loketten zo min mogelijk meer dan 48 uur gesloten zijn.

We breiden de mogelijkheid om te werken op afspraak uit. De burger met een afspraak verzekert zich niet enkel van meer tijdsefficiëntie, maar door te werken op afspraak verkorten we ook de algemene wacht- en afhandelingstijden. Het wordt door de burger, die vandaag al op afspraak ontvangen wordt, als een meerwaarde ervaren.

#### 2.1.2. Duidelijke en logische ticketzuilen

Wie onze loketten bezoekt, wordt eerst naar een ticketzuil geleid. Daar geven de burgers aan welke dienst of welk product zij wensen van de Dienst Burgerzaken. Het is de basis van een efficiënte werking. Daarom zullen we samen met de Dienst Publiekszaken de ticketzuilen duidelijk opstellen en zo eenvoudig mogelijk maken in bediening.

We werken inclusief en doen daarvoor beroep op ervaringsdeskundigen, zodat alle info in begrijpbare taal, groot genoeg en logisch wordt opgemaakt en weergegeven.

### 2.1.3. Burgers vinden snel hun weg

Het is ons voornemen om onze dienstverlening maximaal online aan te bieden, maar uiteraard blijft het persoonlijk contact met de burger bijzonder belangrijk. Zoals alle dienstverlening van de Groep Gent, wordt ook deze van de dienst Burgerzaken onder de loep gehouden en onderzoeken we of het nuttig is om de werking meer af te stemmen op andere diensten binnen de Stad Gent. Doel is dat de burger op één locatie wordt geholpen voor al zijn vragen en inlichtingen.

Het onthaal in het AC Zuid en de dienstencentra in de wijken en deelgemeenten is voldoende duidelijk. Het spreekt voor zich dat niemand verloren mag lopen. Duidelijke klantgeleiding met wegwijzers en pictogrammen en loketmedewerkers die snel de weg wijzen, moeten daarbij helpen.

### 2.1.4. Doe-het-zelfbalies

Verschillende producten kunnen vandaag al volledig digitaal worden behandeld. Dat aanbod wordt in de toekomst nog verder uitgebreid. Als burgers toch naar het loket komen voor dergelijke producten zullen zij in de toekomst worden doorverwezen naar de doe-het-zelfbalie. Aan die balie zal de burger, zoals dat ook thuis kan, een digitale aanvraag kunnen indienen. Bij deze balies zal er ook de nodige hulp zijn om mensen sneller wegwijs te maken in onze digitale dienstverlening. Digitalisering moet de efficiëntie en klantvriendelijkheid verhogen, maar mag nooit een drempel vormen. Indien nodig blijft elk product ook beschikbaar aan de fysieke loketten.

### 2.1.5. Snelbalies

Het ligt voor de hand dat we de afhandelingstijd tot een minimum willen beperken, daarom geloven we in de verdere uitbouw van de snelbalies. Metingen tonen duidelijk aan dat voor bepaalde producten de afhandelingstijd traditioneel lager ligt. Denk maar aan het afhalen van identiteitskaarten en rijbewijzen. Door de burgers die dergelijke producten komen afhalen langs een snelbalie te sturen, verlagen we de wachttijden voor de producten die iets meer tijd nodig hebben. Wanneer meer tijd nodig zou zijn of er bijkomende vragen zijn moet kunnen geschakeld worden naar een themabalie.

Deze manier van werken werd reeds succesvol uitgetest in samenwerking met de Dienst Publiekszaken. Om de snelbalie verder uit te bouwen dient een goed organisatie-model tussen de Dienst Burgerzaken en de Dienst Publiekszaken te worden vastgelegd. Dit model houdt rekening met een efficiënte inzet van personeel, een goede afstemming tussen de twee diensten en de mogelijkheid om snel te kunnen schakelen tussen de snelbalie en de themabalie.

### 2.1.6. Themabalies

Zoals hierboven reeds aangehaald, bieden we uiteraard ook producten aan die tijd en persoonlijk contact met de burger vereisen. Niet enkel omdat meer uitgebreide informatie moet gedeeld worden, maar ook omwille van de steeds grotere complexiteit van de verschillende materies. Denk maar aan een aangifte van overlijden met de formaliteiten bij repatriëring, de procedure van gezinshereniging, gevolgen van de grotere internationalisering met de mobiliteit van studenten, de zorg voor de expats en de gevolgen van migratie. Voor dergelijke diensten en producten richten we themabalies op waar de burger in alle discretie en rust in overleg kan gaan met een van onze medewerkers.

Wij zetten verder in op de uitbouw en uitdieping van de kennis en de deskundigheid van onze medewerkers in deze verschillende specifieke materies. Telkens dragen we zorg voor een kwaliteitsvolle en menselijke dienstverlening.

Bij de Afdeling Migratie zijn de contacten tussen burger en medewerker vaak intens, mede door de vaak lijvige en complexe dossiers. De vroegere soms lange wachttijden voor een afspraak werden de afgelopen jaren reeds gevoelig ingekort van 6 à 9 weken tot enkele dagen vandaag. We zullen blijven zoeken naar oplossingen om die wachttijd ook de komende periode verder in te korten. Om de wachttijden in te korten aan het loket en tijdens het verloop van de procedure werven we voldoende personeel aan in zowel de frontoffice als de backoffice.

Sommige wachttijden hebben we niet zelf in de hand omdat sommige documenten extern moeten worden aangeleverd, bijvoorbeeld door buitenlandse ambassades of consulaten of omdat procedures ook via hogere overheden moeten worden doorlopen. Vanuit Stad Gent zullen we ook in de toekomst blijven meedenken om de efficiëntie te verhogen, bijvoorbeeld door de te pleiten om bepaalde stappen in een procedure over te hevelen naar het lokale niveau.

Uiteraard doen we ook binnen onze eigen werking het nodige om wachtrijen tot een minimum te beperken. EU-burgers die zich aanmelden bij de Afdeling Migratie kunnen al bij hun eerste afspraak een rijksregisternummer krijgen. Voor niet-EU-burgers moet wel nog steeds de woonstvaststelling worden afgewacht. Vooral voor hen zoeken we hierin nog actief naar efficiëntieoplossingen.

Sinds enkele jaren kan de eerste aanmelding voor studenten en expats bij de Afdeling Migratie ook online. Zo wordt een eerste fysiek bezoek uitgespaard. In datzelfde opzicht bekijken we ook in welke mate we nog andere fysieke bezoeken kunnen uitsparen door digitalisering van andere procedures. Opnieuw met in het achterhoofd dat digitalisering nooit een drempel mag betekenen.

### 2.1.7. Stadskantoor AC Zuid

Zowel de loketten als de backoffices van de Dienst Burgerzaken krijgen in het voorjaar van 2023 een plek in het nieuwe Stadskantoor aan het Woodrow Wilsonplein (Zuid). De loketten en kantoren van de Dienst Burgerzaken komen er samen met die van andere stadsdiensten op één vlot toegankelijke site. Tijdens de volledige duur van de bouwwerken blijft de dienstverlening van de Dienst Burgerzaken verzekerd in de huidige gebouwen aan de Zuid.

In het nieuwe Stadskantoor zullen we onze moderne dienstverlening in volle kracht en efficiëntie kunnen aanbieden aan de burger. De nieuwe loketten zullen een open aanblik kennen waarbij de glazen afscheiding tussen de burger en de loketmedewerker zal verdwijnen. Het wordt een aangename omgeving voor jong en oud. Op de gelijkvloerse verdieping zal enkel de frontoffice aanwezig zijn, de backoffice zal zich op de hogere verdiepingen bevinden.

## 2.2. Loketten in onze wijken en deelgemeenten

Gent is meer dan de kuip alleen. Ook onze wijken en deelgemeenten verdienen een volwaardige dienstverlening die persoonlijk en op maat is. De loketten in de verschillende wijken en deelgemeenten worden verder uitgebouwd, zowel in de tien dienstencentra (Drongen, Gentbrugge, Ledeborg, Mariakerke, Nieuw Gent, Oostakker, Sint-Amandsberg, Sint-Denijs-Westrem, Wondelgem en Zwijnaarde) als in de twee kleinere hulpkantoren in Muide-Meulestede en Sint-Kruis-Winkel.

Elke wijk en/of deelgemeente heeft haar eigen noden. Die noden willen we dan ook zo veel mogelijk beantwoorden door onze dienstverlening aan te passen per wijk en deelgemeente. Waar mogelijk

werkt de Dienst Burgerzaken samen met andere stadsdiensten om een gepaste dienstverlening te kunnen aanbieden.

Naast een gepersonaliseerde dienstverlening werken we mee aan nieuwe en vernieuwde dienstencentra en hulpkantoren in onze wijken en deelgemeenten. Samen met andere diensten openen we deze legislatuur een hulpkantoor op het Griendeplein (Rabot) en krijgen we volledig vernieuwde dienstencentra in Oostakker en Gentbrugge. Daarnaast zorgen we voor een renovatie van het dienstencentrum in Wondelgem. Deze legislatuur worden de plannen uitgetekend voor een nieuw dienstencentrum in Sint-Denijs-Westrem en wordt een vaste stek gecreëerd in het S-gebouw, aan het Koningin Mathildeplein nabij het Sint-Pietersstation.

### 2.2.1. Mobiel Dienstencentrum

Het Mobiel Dienstencentrum brengt onder ander de dienstverlening van Burgerzaken naar buurten en wijken waar in de onmiddellijk omgeving geen dienstencentra of hulpkantoren zijn, zoals de Brugse Poort en de Bloemekenswijk. Het Mobiel Dienstencentrum stopt wekelijks ook aan de stations Gent-Dampoort en Gent-Sint-Pieters, wat tijdsefficiëntie oplevert voor duizenden Gentse pendelaars. De werking en de locaties van het Mobiel Dienstencentrum worden regelmatig geëvalueerd en indien nodig aangepast om kort op de bal te kunnen spelen.

## 2.3. Maximaal digitaal op maat

Voor steeds meer Gentenaars is het vanzelfsprekend om online onze diensten te kunnen contacteren én te gebruiken. En dat niet enkel achter de pc of laptop thuis, maar ook onderweg met de smartphone. We moeten ons aanpassen aan die tendens en tegelijkertijd de vele voordelen van digitalisering omarmen om onze dienstverlening efficiënter en klantvriendelijker te maken.

Door de coronacrisis werden een aantal producten van de Dienst Burgerzaken volledig digitaal aangeboden. Digitale dienstverlening kende een duidelijke stijging. We onderzoeken welke producten, naast de reguliere loketwerking, in de toekomst ook verder digitaal worden aangeboden en gaan waar nodig in overleg met hogere overheden om dit blijvend mogelijk te maken.

### 2.3.1. Digitaal voor én achter loket

Het is ons voornemen om een versnelling hoger te schakelen in onze digitale dienstverlening, dit zowel voor- als achter de schermen. Zoals hierboven reeds vermeld, vraagt de burger steeds meer documenten digitaal aan. Maar dat digitaal proces mag niet stoppen eens de aanvraag bij onze medewerkers belandt. De verwerking van de aanvragen moet dan ook zo veel als mogelijk digitaal gebeuren, ook als andere stadsdiensten betrokken zijn. Die digitale verwerking moet ook de norm worden bij fysieke aanvragen aan het loket. Op die manier zal de dienstverlening efficiënter worden en de wachttijden korter.

### 2.3.2. Toegankelijke en duidelijke website

De snelste manier om informatie te vinden over onze diensten en dienstverlening is de officiële stadswebsite. Samen met Digipolis zorgen we voor een website die toegankelijk, duidelijk en aantrekkelijk ontworpen is. Er komen nieuwe infopagina's en productfiches in een begrijpbare heldere taal en met herkenbare pictogrammen. De burger zal ook zelfstandig afspraken kunnen

maken en procedures kunnen opstarten en opvolgen. Uiteraard zal de website op alle mogelijke dragers (smartphone, pc, tablet) duidelijk en volledig consulteerbaar zijn.

### **2.3.2.1. Digitaal loket**

Het e-loket, het digitale loket op onze website, wordt geoptimaliseerd voor het gebruiksgemak van jong en oud. Weinig ervaring met internet of digitale toepassingen mag geen drempel zijn om de weg te vinden naar de benodigde producten. We werken met slimme formulieren waarbij bepaalde velden automatisch worden ingevuld of zich aanpassen volgens de keuzes die gemaakt worden.

We lanceren een digitaal loket waar EU-burgers hun procedure kunnen opstarten bij de Afdeling Migratie. Zo zorgen we dat de eerste aanmelding niet langer aan het fysiek loket dient te gebeuren. Dit zorgt samen met de verdere uitrol van burger@verhuizen (en op termijn de federale software), waarbij woonstvaststelling door de wijkinspecteur volledig digitaal wordt uitgewisseld met de Dienst Burgerzaken, voor een snellere inschrijvingsprocedures van niet-Belgen.

Dit alles met de bedoeling om fysieke loketbezoeken waar mogelijk te beperken en wachttijden in te korten. Uiteraard laten we niemand in de steek en bieden we steeds fysieke dienstverlening aan onze loketten.

### **2.3.2.2. Digitale hulpmiddelen**

We bekijken hoe we reeds bestaande digitale toepassingen kunnen gebruiken om ons digitaal loket nog efficiënter te maken. Het MijnGent-profiel laat vandaag al toe om bepaalde diensten digitaal te beheren, denk maar aan de inschrijvingen voor sportkampen. We onderzoeken de mogelijkheid om via het MijnGent-profiel het mogelijk te maken om burgers procedures op de voet te laten volgen. Bij niet-Belgen kunnen we zo bijvoorbeeld vlotter vervolgafspraken regelen. We maken ook betalingen met de smartphone mogelijk.

## **2.4. Organisatie klaarstomen voor nieuwe uitdagingen**

De toenemende complexiteit van taken, snel veranderende wetgeving en een digitale wereld in volle evolutie in combinatie met een stijgend aantal inwoners stellen de Dienst Burgerzaken voor enkele belangrijke en nieuwe uitdagingen.

Om hier een antwoord op te kunnen bieden zetten we de komende jaren actief in op goed opgeleide medewerkers en bekijken we aan welke profielen we nood hebben. Medewerkers moeten complexe materies kunnen doorgronden en een correct advies aan de burgers meegeven. We voorzien hiervoor voldoende praktijkgerichte opleidingen en opleidingstrajecten voor zowel nieuwe als meer ervaren medewerkers.

Alle wijzigingen gebeuren met respect voor alle medewerkers, hun verwachtingen en hun competenties. We gaan uit van de kracht van het team dat over grote deskundigheid beschikt en bekijken samen met hen wat hun ambities zijn. We zorgen ervoor dat iedereen optimaal kan worden ingezet en zich goed blijft voelen op de werkvloer met de juiste personen op de juiste plaats.

## **2.5. Heerlijk heldere Communicatie**

Heldere communicatie wordt een evidentie binnen onze werking. Alle burgers kunnen informatie die ze nodig hebben gemakkelijk vinden, de informatie meteen begrijpen en kunnen er ook meteen mee aan de slag gaan.

### 2.5.1. Heldere taal in woord en beeld

Alle communicatie gebeurt in een heldere taal. We baseren ons hierbij op de afspraken die, in samenwerking met de Dienst Welzijn en Gelijke kansen, werden gemaakt in de engagementsverklaring taalbeleid. We zorgen de komende jaren voor een verdere verankering van het taalbeleid in onze dienst. Alle afdelingen van de Dienst Burgerzaken gaan hiervoor samen met de taalambtenaar aan de slag in enkele ateliers 'heldere taal'.

De voertaal aan de loketten is uiteraard het Nederlands, maar taal mag geen barrière zijn voor een kwaliteitsvolle dienstverlening. Onze medewerkers krijgen om die reden een professionele opleiding Engels en Frans, steeds aangepast aan het taalniveau van de medewerkers en met de focus op gesprekken in het kader van onze dienstverlening.

Wanneer kinderen meekomen aan het loket wordt er rekening gehouden met hun aanwezigheid. Er wordt niet over hen heen gesproken en indien de dienst op hen van toepassing is passen we onze taal aan.

Uiteraard is niet elke burger even taalvaardig. Daarom gaan we aan de slag met pictogrammen in onze werking. Indien dit nodig is zetten wij, in samenwerking met de Dienst Welzijn en Gelijke kansen, in op tolken. We maken gebruik van zowel sociaal tolken als tolken via de webcam, de zogenaamde videotolken.

### 2.5.2. Niet-Belgen informeren

Voor niet-Belgen ontwikkelden we reeds een infofolder die hen kan helpen om hun dagelijks leven te organiseren in onze stad. Ze vinden er informatie over onder andere wonen, werken, Nederlandse les, gezondheidszorg, huisvuilophaling en de wijze waarop ze gebruik kunnen maken van hun kiesrecht. We geven hen hulpmiddelen om snel een actief burgerschap op te nemen in onze stad. Deze folder werd opgemaakt in het Frans, Engels, Spaans, Turks, Bulgaars en Slovaaks, waarmee we het overgrote deel van ons doelpubliek bereiken. We maken duidelijk dat Nederlands de voertaal is in de werking van onze stadsdiensten. We waken erover dat onze dienstverlening toegankelijk is voor zij die het Nederlands (nog) niet voldoende beheersen. We verwijzen ook door naar IN-Gent, het Gents Agentschap voor Integratie en Inburgering, waar burgers zich kunnen inschrijven voor lessen Nederlands.

### 2.5.3. Burgerzaken informeert en werkt samen met Gentinfo

Gentinfo is het centrale aanspreekpunt voor burgers die vragen, suggesties, meldingen of klachten hebben over de werking van onze stadsdiensten. Het is dus van groot belang dat de Dienst Burgerzaken de medewerkers van Gentinfo correct informeert over procedures en mogelijke actuele onderwerpen die een stijging in het aantal vragen kunnen teweegbrengen (cfr. Brexit, nieuwe identiteitskaarten, wijziging van regelgeving, verkiezingen etc.). Zo zijn de medewerkers van Gentinfo beter voorbereid voor eventuele vragen en kunnen ze snel en efficiënt doorverwijzen naar de juiste kanalen.

### 2.5.4. Snel en efficiënt schakelen bij actuele gebeurtenissen

Uiteraard spelen we snel en efficiënt in op actuele gebeurtenissen die een mogelijke impact kunnen hebben op onze dienstverlening. Zo heeft bijvoorbeeld de Brexit een impact voor meer dan 450 Britten in onze stad. Het is dan ook ons voornemen om hen ook tijdens deze overgangperiode goed

te informeren. Samen met de Britse ambassade organiseerden we reeds een infomoment in het Stadhuis. Er wordt ook een brief (in het Nederlands en het Engels) verstuurd naar alle Britten woonachtig in Gent dat we hen ook na de Brexit zo goed als mogelijk administratief zullen blijven ondersteunen. Uiteraard wordt ook de website up to date gehouden en zijn onze medewerkers bij de Afdeling Migratie op de hoogte van alle mogelijke (nieuwe) gevolgen van een deal of een no deal.

## 2.6. Flexibele dienstverlening

Om tal van redenen is niet elke burger in staat zich aan te dienen aan het loket. We voorzien dan ook de nodige alternatieven om ook hen een correcte persoonlijke dienstverlening aan te bieden.

### 2.6.1. Levering aan huis

Vandaag bestaat reeds de mogelijkheid tot dienstverlening aan huis (vb. eID). De voorwaarden die hiervoor worden opgelegd (doktersattest die aantoonst dat er geen verplaatsing mogelijk is) vragen vaak een grote inspanning van burgers en zijn daarom weinig werkbaar en comfortabel. We bekijken dan ook de mogelijkheid om die voorwaarden aan te passen in regel met de wet. Daarnaast onderzoeken we welke producten in aanmerking komen voor thuislevering.

### 2.6.2. Aanvraag loskoppelen van afhaling

Gentenaars leven en werken op verschillende plaatsen in onze stad. Daarom maken we het mogelijk dat burgers identiteitsdocumenten in een ander dienstencentrum of hulpkantoor kunnen afhalen dan daar waar ze de aanvraag indienden. We laten de documenten lopen, niet de mensen.

### 2.6.3. Flexloketten vangen piekmomenten op

Sommige periodes vragen traditioneel extra inzet en dienstverlening aan de loketten van de Dienst Burgerzaken. Voorbeeld daarvan is de jaarlijkse inschrijving van internationale studenten. Voor die jaarlijks terugkerende en dus voorspelbare piekmomenten schakelen we flexloketten in met tijdelijk personeel dat is opgeleid voor het specifieke karakter van het piekmoment.

## 2.7. We sensibiliseren de burger

### 2.7.1. Terugkerende gebeurtenissen

We zorgen ervoor dat burgers ruim op tijd herinneringen krijgen bij periodieke, terugkerende gebeurtenissen zoals de aanvraag van reisdocumenten bij schoolvakanties zodat de wachttijden worden gespreid in de tijd. We doen dit aan de hand van campagnes in publicaties van de stad, banners op onze website en via traditionele en sociale media.

### 2.7.2. Nadenken over het overlijden

Hoewel het niet evident is om openlijk over een overlijden te spreken, is het vaak nuttig om vooraf na te denken over wat er dient te gebeuren met een lichaam na overlijden. Wanneer een overledene op voorhand zaken met betrekking tot de laatste wilsbeschikking of orgaandonatie heeft laten registreren, kan dit in bepaalde gevallen voor een gerust gevoel zorgen bij nabestaanden. De Dienst Burgerzaken biedt beide diensten aan.

### 2.7.2.1. Laatste wilsbeschikking

Een laatste wilsbeschikking is een vrijwillige schriftelijke kennisgeving van wat er met uw lichaam gebeurt na uw overlijden. Die keuze kan u laten vastleggen bij het loket van de Dienst Burgerzaken. In de laatste wilsbeschikking kan u bijvoorbeeld aangeven of u opteert voor een traditionele begrafenis of een crematie, maar ook bijvoorbeeld volgens welke levensbeschouwing de eventuele uitvaartplechtigheid moet worden gehouden. Bij elk overlijden gaan we na of de overledene een laatste wilsbeschikking heeft laten registreren. Als dat het geval is, brengen we nabestaanden met respect op de hoogte van de wens van de overledene.

### 2.7.2.2. Orgaandonatie

In principe is elke Belg automatisch orgaandonor, behalve wanneer een persoon nadrukkelijk aangeeft dat niet te willen. Familie in de eerste graad kan zonder een registratie ook steeds verzet aantekenen tegen het wegnemen van organen. Door expliciet aan te geven donor te willen zijn, kan iemand er echter voor zorgen dat nabestaanden niet met deze gevoelige vraag geconfronteerd worden. In Gent kunnen inwoners deze verklaring volledig online afhandelen.

Voor zowel de registratie van de laatste wilsbeschikking als de verklaring voor orgaandonatie blijven we de komende jaren inzetten op een grotere bekendheid bij de Gentenaars. Een sensibiliseringscampagne is daarbij een mogelijkheid.

Wanneer de in de toekomst nieuwe initiatieven in deze zin worden opgestart zullen wij als Stad Gent onze verantwoordelijkheid opnemen en de Gentenaar hierover informeren.

### 2.7.3. Nuttig wachten

Een optie is om de wachttijd nuttig te gebruiken om burgers te informeren over zowel bovenstaande producten als eventuele nieuwe producten en/of initiatieven. We denken daarbij aan informatieve boodschappen op de schermen en/of informatie op de persoonlijke tickets die de burgers krijgen aan onze ticketzuilen.

## 2.8. De gegevens moeten lopen, niet de mensen

We zetten samen met de Schepen van Administratieve Vereenvoudiging sterk in op administratieve vereenvoudiging. We werken waar mogelijk overbodige stappen weg. We gaan daarbij uit van het principe 'de gegevens moeten lopen, niet de mensen'. De digitale burgerlijke stand, die reeds in het voorjaar van 2019 werd gelanceerd, betekent een grote stap voorwaarts. Voortaan worden akten van de burgerlijke stand digitaal aangemaakt en bijgehouden in een centraal register. Toegankelijkheid, efficiëntie en gegevensuitwisseling staan hierbij voorop

We werken dienstoverschrijdend volgens het 'only once' principe. Wie eenmaal zijn of haar gegevens doorgeeft aan een stadsdienst zou die volgens dat principe niet meer moeten doorgeven aan een andere stadsdienst zolang die gegevens ongewijzigd blijven. Dit alles gebeurt uiteraard met respect voor de persoonlijke privacy en de geldende GDPR-regels.

Daarenboven bekijken we of de administratieve vereenvoudiging en het principe van 'only once' ook bij de Dienst Burgerzaken kan worden ingezet met het oog op automatische rechtentoekenning. We bekijken de mogelijkheid om burgers proactief te informeren over mogelijke rechten en/of voordelen bij de aanvraag van specifieke documenten. Zo zouden ouders bij een geboorteaangifte kunnen worden geïnformeerd over bijvoorbeeld het Groeipakket en de diensten van Kind en Gezin. Door de



grensoverschrijdende werking met andere stadsdiensten kan de waaier van rechten waarover burgers geïnformeerd kunnen worden breed zijn.

## 2.9. Fraude doortastend aanpakken

Tijdens de vorige legislatuur werd de Cel schijnhuwelijken uitgebreid tot de Cel Schijnrelaties. Het werk dat hier gebeurt wordt met de nodige menselijkheid en precisie gedaan. Alle partners gaan op regelmatige basis in overleg zodat gemeenschappelijke problemen snel worden aangepakt. Ook deze legislatuur zullen wij dit overleg, onder andere met het parket, verder organiseren.

Identiteitsfraude maakt de laatste jaren een verontrustende opmars. Dergelijke fraude signaleren, opsporen en aanpakken is dan ook een prioriteit en gebeurt via verschillende kanalen. De Dienst Burgerzaken neemt een sensibiliserende en signalerende rol op zich.

Uiteraard wordt ook de strijd tegen domiciliefraude doortastend verdergezet in samenwerking met de lokale politie.

## 2.10. Vlotte verkiezingen

Bij iedere verkiezing zorgt de Dienst Burgerzaken er samen met de Gentse afdeling van het Oost-Vlaamse parket voor dat alles vlot en foutloos verloopt. De volgende vastgelegde verkiezingen staan gepland voor 2024. Uiteraard is onze Dienst Burgerzaken steeds paraat om snel te schakelen bij eventuele vervoegde verkiezingen.

Net zoals bij vorige verkiezingen zorgen we ervoor dat Gentenaars maximaal tweemaal moeten zetelen als voorzitter, bijzitter of teller in een stem- of telbureau. Wie sinds 2012 al twee keer deze burgerplicht vervulde, wordt geen derde keer opgeroepen. Uiteraard zijn vrijwillige aanmeldingen als bijzitter of teller nog steeds mogelijk.

Stemgerechtigde niet-Belgen informeren we over hoe ze zich vlot kunnen registreren als kiezer. Bij Europese staatsburgers gaat dit over Europese en lokale verkiezingen. Bij niet-Europeanen gaat dit enkel over lokale verkiezingen.

In Gent werden de jongste lokale en bovenlokale verkiezingen nog georganiseerd volgens het principe van stemmen op papier. In aanloop naar de lokale en bovenlokale verkiezingen in 2024 zal de Stad Gent voor de hogere overheid een partner zijn in het zoeken naar en uitproberen van technologische evoluties.

## 2.11. Huwelijken en jubilea: persoonlijk en op maat

In Gent zijn er jaarlijks zo'n 1150 huwelijken, zowel in het stadscentrum als in de deelgemeenten. Een huwelijk is een heel persoonlijke en speciale gebeurtenis. Daarom zorgen we ervoor dat alle Gentenaars kunnen huwen op de manier die ze willen. Naast de verschillende locaties (Stadhuis, Gravensteen en dienstencentra) kan ook de keuze gemaakt worden tussen een kosteloos huwelijk of een huwelijk met praal. Dat evenwicht in vastgelegde tijdsloten voor kosteloos en praal evalueren we jaarlijks, zodat we flexibel kunnen inspelen op de wensen van de Gentenaars.

Die flexibiliteit vergroten we ook door te onderzoeken of de huwelijksagenda openbaar kan worden gemaakt voor burgers, medewerkers van de dienstencentra en medewerkers van Gentinfo. Op deze manier ziet men in een oogopslag wanneer nog getrouwd kan worden. Uiteraard worden in de openbare huwelijksagenda geen persoonsgegevens gedeeld. De discretie wordt te allen tijden gegarandeerd.

Door de komst van de digitale burgerlijke stand dient de huwelijksakte alleen nog digitaal ondertekend te worden door de ambtenaar van de burgerlijke stand. Daardoor verliest het trouwboekje zijn juridische waarde. Maar in Gent kiezen we ervoor om het gekende trouwboekje toch te behouden, al is het louter ceremonieel. Trouwers en hun getuigen kunnen hun handtekeningen plaatsen in het trouwboekje en behouden zo toch een tastbare herinnering.

Naast de 1150 huwelijken zijn er ook zo'n 375 huwelijksjubilea te vieren in onze stad. Ook voor die ceremonies zorgen we voor een persoonlijke aanpak, zowel voor vieringen bij jubilarissen thuis als voor vieringen in het Stadhuis of in de dienstencentra.

## 2.12. Iedereen verdient een respectvolle uitvaart

Ook wie minder middelen heeft, heeft net zoals elke andere Gentenaar recht op een uitvaart. Samen met alle partners (vrijwilligers, begrafenisondernemers en ziekenhuizen) verzorgen we menswaardige uitvaarten voor deze overledenen. Eerbied en respect voor de overledene staan centraal bij deze dienstverlening, die in de volksmond gekend is als de 'stadsbegravenissen'. De komende jaren willen we naast het blijven voorzien van sereniteit en kwaliteit er ook voor zorgen dat de organisatie hiervan voor alle partners vlot verloopt. Zo wordt de termijn tussen overlijden en uitvaart bij de organisaties en partners als te lang ervaren. We doen het nodige om dit aan te pakken binnen de wettelijke mogelijkheden.

## 2.13. Meten is weten ... en beleid maken

De werking van de Dienst Burgerzaken levert een schat aan cijfermateriaal op over de demografische samenstelling van onze stad, de duizenden verhuisbewegingen en algemene tendensen zoals huwen en samenwonen. De Dienst maakt dan ook jaarlijks rapporten in samenwerking met de Dienst Data en Informatie.

Die rapporten worden vertaald in trends en prognoses en vormen de basis voor het beleid in onze stad en dit voor een brede waaier aan beleidsdomeinen. We ontsluiten de data, trends en prognoses ook op een heldere manier voor de burger. Op de website [hoeveelin.stad.gent](http://hoeveelin.stad.gent) wordt alles duidelijk weergegeven in woord en beeld en kan de burger tot op wijkniveau interessante cijfers en informatie vinden.

## 2.14. Initiatieven

1. We werken maximaal op afspraak en passen onze openingsuren aan op maat van de Gentenaar.
2. We zorgen voor een duidelijke en logische opstelling van onze loketten. In samenwerking met de Dienst Publiekszaken zorgen we voor een vlotte klantenbegeleiding.
3. Door het creëren van Doe-het-zelf balies, Snelbalies en Themabalies kunnen we volop inzetten op een dienstverlening op maat en een efficiënte werking.
4. We zetten bij het Afdeling Migratie volop in op het terugdringen van de wachttijd aan de loketten en bij het doorlopen van de procedure. Voldoende medewerkers en digitalisering zijn daarbij de sleutelwoorden.
5. We bouwen mee aan de vormgeving van volwaardige wijkkantoren met dienstverlening die rekening houdt met de noden van de buurt
6. We schakelen een versnelling hoger in onze digitale dienstverlening. We maken werk van een volwaardig digitaal loket inclusief de juiste hulpmiddelen voor de burger. Onze website maken we leesbaarder en toegankelijk. We zorgen voor de nodige begeleiding voor degene die niet mee kunnen.
7. We stomen onze organisatie klaar op de uitdagingen van morgen. We zetten actief in op goed opgeleide medewerkers en zorgen voor de juiste persoon op de juiste plaats. Alles in respect met de wensen en verwachtingen van de medewerkers zelf.
8. Onze informatie naar de burger is helder en duidelijk. Om mensen die minder taalvaardig zijn te helpen gaan we aan de slag met pictogrammen of maken we gebruik van sociaal tolken.
9. Gentenaars worden voldoende en juist geïnformeerd over onze dienstverlening. We wachten hierbij niet tot wanneer de burger tot bij ons komt. Niet-Belgen bezorgen we een infolder om hun dagelijks leven in onze stad te organiseren en aan te geven hoe ze kunnen deelnemen aan de verkiezingen.
10. Werken op maat vraagt een zekere flexibiliteit. We optimaliseren onze dienstverlening aan huis voor diegene die zich niet kunnen verplaatsen. Bij piekmomenten organiseren we, waar nodig, flexloketten.
11. De gegevens moeten lopen en niet de mensen is het uitgangsprincipe van onze administratieve vereenvoudiging. We zorgen ervoor dat gegevens maar één keer moeten worden doorgegeven en waar mogelijk informeren we burgers proactief.
12. Om kort op de bal te kunnen spelen werken we in geval van fraude nauw samen met de politie, parket en Binnenlandse zaken.
13. In aanloop naar de volgende verkiezingen willen we een partner zijn voor de hogere overheden om samen om zoek te gaan naar nieuwe technologische ontwikkelingen en stellen we ons kandidaat voor een pilootproject.

## 3. Begraafplaatsen

### Inleiding

Onze achttien begraafplaatsen zijn in de eerste plaats plekken waar de laatste rustplaats van onze overledenen en het herdenken door nabestaanden centraal staan. Daarnaast is er in de drukte van de stad steeds meer vraag naar stilte en open groene ruimte. We zetten prioritair in op het onderhoud en de toegankelijkheid van de begraafplaatsen. Bij de inrichting en het beheer houden we rekening met nieuwe vormen van begraven en herdenken. Dat alles doen we vanuit een integrale visie, in nauwe betrokkenheid met de nabestaanden, bezoekers en omwonenden en met respect voor de natuur. We behouden en herstellen het waardevolle funeraire erfgoed en ontsluiten het voor het publiek.

### 3.1. Groene rustplekken

Nabestaanden en bezoekers hechten veel belang aan goed verzorgde begraafplaatsen. We vinden het dan ook een evidentie dat we goed nadenken over het groenbeheer van onze begraafplaatsen. Samen met de Groendienst zetten we een maai-beheer op volgens het Harmonisch Park- en Groenbeheer, opgesteld door de Vlaamse Overheid. Dat maai-beheer gaat uit van drie principes:

- Noden van nabestaanden en bezoekers
- Behoud en versterking van natuur
- Bescherming van het leefmilieu

We geven planten en bloemen in ons maai-beheer de tijd en ruimte om te bloeien, maar dit mag nooit de verzorgde indruk van onze begraafplaatsen in het gedrang brengen. Op graspaden, boorden langs verhardingen, kantjes rond graven, plekken rond zitbanken en zones waar bezoekers het gras vaak betreden houden de medewerkers van de Groendienst het gras kort door maaisessies om de twee weken. Op plaatsen met minder passage kunnen bloemen bloeien en worden ze pas na hun bloeiperiode gemaaid om geen onverzorgde indruk na te laten. De Groendienst houdt in zijn maaischema uiteraard rekening met belangrijke momenten zoals Allerheiligen.

Dit maai-beheer wordt nu reeds toegepast op de begraafplaatsen van Gentbrugge en Oostakker, de Westerbegraafplaats, de Zuiderbegraafplaats, Wondelgemdries en Zwijnaarde Scheldeakker. Het is de bedoeling om dit in de toekomst nog verder uit te breiden zodat al onze begraafplaatsen groene rustplekken kunnen zijn in onze stad. Dit maai-beheer wordt ook geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.

#### 3.1.1. Concessiehouders ondersteunen in zorg voor graven

Het uitzicht op onze achttien begraafplaatsen wordt uiteraard vooral bepaald door de meer dan 90.000 graven. Een overgrote meerderheid van die graven hebben nog een concessiehouder die verantwoordelijk is voor het onderhoud. We willen die concessiehouders dan ook zoveel mogelijk ondersteunen in dat onderhoud door het ter beschikking stellen van hulpmiddelen.

- waterpunten met aansluiting op regenwater
- waterdragers

- voldoende afvalcontainers
- bolderkarren om zwaarder materiaal naar graven te brengen
- tips voor het milieuvriendelijk onderhoud van graven en grafmonumenten

In de periode van Allerheiligen en Allerzielen zorgen we voor bijkomende hulpmiddelen om aan de extra vraag te kunnen voldoen.

### 3.1.2. Beheervriendelijke gedenkvormen

Niet elke concessionaris is echter in de mogelijkheid de zorg voor een graf intensief op zich te nemen. We willen dan ook onderzoeken of er mogelijkheden zijn om graftekens toe te laten die zowel voor de concessionaris als voor de nabestaanden makkelijk in onderhoud zijn.

## 3.2. Toegankelijk voor iedereen

De komende jaren investeren we stevig in de toegankelijkheid van onze begraafplaatsen. In samenwerking met de toegankelijkheidsambtenaar en de Dienst Welzijn en Gelijke kansen geven we hiermee verder vorm aan de uitwerking van het Charter Toegankelijke stad, onder de bevoegdheid van de Schepen van Gelijke Kansen en Welzijn. Het is een evidentie dat onze begraafplaatsen perfect toegankelijk dienen te zijn voor mensen met een beperkte mobiliteit. Dat gaat van rolstoelgebruikers over mensen met een fysieke of visuele beperking tot mensen die slecht te been zijn. We streven ernaar dat iedereen zonder hindernissen te voet, per fiets of met de rolstoel tot bij de graven of herdenkingsplekken van dierbaren kan geraken en onderweg voldoende rustpunten vindt. We stellen ook rolstoelen ter beschikking op alle begraafplaatsen. Gemotoriseerd verkeer proberen we uit veiligheidsoverwegingen te weren.

### 3.2.1. Wandelroutes zonder obstakels

We ontwikkelen duidelijk aangeduide wandelroutes die nabestaanden en bezoekers vlot naar alle zones van onze begraafplaatsen leiden. Die wandelroutes zijn logisch, niet onnodig lang en vrij van obstakels. Waar mogelijk worden ook de hoogteverschillen weggewerkt. We verharderen waar nodig om te voldoen aan onze voorwaarden voor integrale toegankelijkheid (zie hierboven). Andere wandelpaden worden graspaden die volgens ons maai-beheer kort worden gemaaid.

#### 3.2.1.1. Voldoende rustpunten

Het is ons doel om op termijn op alle begraafplaatsen zitbanken te plaatsen binnen een straal van 100 meter. Zo zorgen we niet enkel voor de nodige rustpunten langs onze wandelroutes, maar bieden we ook de mogelijkheid aan nabestaanden en bezoekers om te gaan zitten voor bezinning.

#### 3.2.1.2. Duidelijke en veilige ingangen

Onze begraafplaatsen liggen vaak midden in onze wijken en deelgemeenten. Het is dan ook belangrijk dat we voldoende en duidelijk aangegeven ingangen creëren. Daarom maken we voor alle begraafplaatsen een poortenplan op. Dat plan zorgt ervoor dat poorten nooit onbruikbaar worden bij werken en/of aanpassingen aan de begraafplaatsen.

Uiteraard zijn we er ons van bewust dat het creëren van meerdere ingangen een extra uitdaging met zich meebrengt om de veiligheid op de begraafplaatsen te waarborgen. Samen met de bevoegde diensten, de burgemeester en de politie bekijken we hoe we vandalisme op begraafplaatsen kunnen

tegggaan. We sensibiliseren burgers ook om vandalisme of verdachte gedragingen op de begraafplaatsen steeds te melden aan de politie.

### 3.2.1.3. Duidelijke wegwijzers en infoborden

Het ontwerp voor nieuwe infodragers (wegwijzers en informatieborden) op onze begraafplaatsen is klaar. In 2021 worden de eerste wijzers en borden geplaatst op de Westerbegraafplaats, later volgen de andere begraafplaatsen. Zowel de inhoud van de informatie, de plaatsing als het meubilair zal voldoen aan de principes van de integrale toegankelijkheid. Zo zullen informatiedragers op een leesbare hoogte komen voor rolstoelgebruikers.

## 3.3. Herdenken met respect voor ieders wens

De manier waarop we onze dierbaren begraven en/of herdenken is doorheen de geschiedenis veranderd. Ook vandaag staat deze evolutie niet stil en worden we regelmatig geconfronteerd met uiteenlopende vragen, zowel in wilsbeschikkingen als van nabestaanden. We moeten ons dan ook flexibel opstellen en willen in de mate van het mogelijke en binnen de wettelijke reglementeringen inspelen op ieders wens. We waken erover dat nieuwe herdenkingsvormen passen binnen ons voornemen om van onze begraafplaatsen groene rustpunten te maken in onze stad.

### 3.3.1. Natuurlijke begraafvormen

Het is onze ambitie om deze legislatuur het concept van natuurlijke begraafing te introduceren in onze stad. Dat kan op twee manieren: een zone vrijmaken op een reeds bestaande begraafplaats of de creatie van een natuurbegraafplek in een groene omgeving die vandaag nog geen begraafplaats is. Persoonlijke herdenkingsmonumenten zoals grafstenen zijn in beide gevallen niet toegestaan. Het uitgangspunt is dat het lichaam of de as wordt teruggegeven aan de natuur.

Voor de eerste manier zijn er reeds voorbereidende werken aan de gang op de begraafplaats van Drongen. Op een duidelijk omsloten zone maken we daar natuurbegraven mogelijk. Eens het archeologisch onderzoek voltooid is, worden de sleuven en putten gevuld en kan de natuur haar vrije gang gaan. Dat zorgt voor een grotere rijkdom aan planten en dieren. Uiteraard zal de Groendienst ook met zorg instaan voor het beheer van de toekomstige nieuwe natuurlijke begraafplaats.

Bij een natuurbegraafplek is de aanleg minimalistisch en volledig geïntegreerd in het natuur- of bosgebied. De individuele begraafplekken zijn onherkenbaar. We denken hiervoor aan de groenpolen die aan de rand van onze stad worden aangelegd. In eerste instantie denken we aan een plek in de Vinderhoutse Bossen, maar we dienen eerst de natuur daar nog enkele jaren haar gang te laten gaan.

### 3.3.2. Herdenkingsplekken

Niet iedereen heeft behoefte aan een individueel graf. In sommige gevallen werd door de overledene of een nabestaande gekozen voor een anonieme begraafvorm en wordt een fysieke gedenkplaats gemist door andere nabestaanden.

Door het ontwikkelen van serene herdenkingsplekken bieden we deze mensen ankerpunten om een overledene te herdenken of te eren. Bij de komende herinrichtingen van onze begraafplaatsen zal telkens worden bekeken of en waar dergelijke plekken kunnen gecreëerd worden.

### 3.3.2.1. Herdenkingsplek voor stilgeboren kinderen

Sinds 2008 krijgen stilgeboren kinderen een laatste rustplek in een individueel kindergraf. Vandaag stellen we vast dat niet alle nabestaanden de behoefte hebben om een gedenksteen te plaatsen. Daarenboven is het voor vele ouders en andere nabestaanden ook heel confronterend om na 10 jaar voor de keuze te staan om al dan niet een betalende concessie te nemen

Een sereen ingerichte sterretjesweide kan een oplossing bieden. We zullen dergelijke plekken voorzien op de Westerbegraafplaats en de begraafplaats van Zwijnaarde Scheldeakker. In een latere fase willen we ook een dergelijke herdenkingsplek ontwikkelen op de begraafplaats van Sint-Amandsberg.

### 3.3.3. Strooiweides beter integreren

Elke Gentse nog actieve begraafplaats beschikt over een strooiweide. Toen die jaren geleden werden aangelegd, werden de strooiweides te krap bemeten om te kunnen beantwoorden aan de stijging in het aantal crematies in de jaren daaropvolgende. Daardoor worden we vandaag geconfronteerd met een gebrek aan ruimte. We zullen werk maken van herinrichtingen die de strooiweides niet enkel groter zullen maken, maar ook beter laten inpassen in vorm en plaats in de bestaande begraafplaatsen.

### 3.3.4. Ereperken helpen ons herinneren

Op verschillende begraafplaatsen zijn perken met eregraven voor oorlogsslachtoffers aanwezig. Het is voor ons belangrijk dat de eregraven zichtbaar en verzorgd blijven en ons zo herinneren aan het leed van de oorlog. Hiervoor werken we samen met de Diensten Facility Management en Monumentenzorg.

In deze beleidsperiode starten we met het vervangen van vervallen ereperken door een oorlogsmonument. Dit project krijgt telkens vorm in samenspraak met de nabestaanden. In Sint-Kruis-Winkel werd dit proces recent opgestart voor oud-strijders van de Eerste Wereldoorlog. Voor oud-strijders in familiegraven bekijken we om op termijn op elke begraafplaats een gedenkteken met alle namen te plaatsen. Dit kan zowel binnen als buiten de ereperken.

### 3.3.5. Kloosterordes zichtbaar houden

Kloosterordes speelden een belangrijke rol in de ontwikkeling van de lokale gemeenschap. Hun graven moeten dan ook zichtbaar en verzorgd blijven op onze begraafplaatsen. Tijdens deze beleidsperiode zullen we de regels en afspraken hierrond in samenspraak met de ordes op punt stellen.

### 3.3.6. Mekkagericht perceel

Op de begraafplaats van Zwijnaarde Scheldeakker voldoet een zone aan de voorschriften voor begraving volgens de islamitische traditie. De ontwikkeling van dit perceel werd in overleg met de geloofsgemeenschap besproken. De komende jaren blijven we samen met de betrokken diensten in gesprek gaan met de gemeenschap.

### 3.3.7. Krimpscenario voor oude gedenkvormen

We worden als beheerder niet enkel geconfronteerd met een vraag naar nieuwe gedenkvormen. Sommige gedenkvormen geraken ook meer en meer in onbruik (bijvoorbeeld de klassieke columbaria in de vorm van honingraten). Daardoor kunnen bepaalde zones op de begraafplaatsen een verwaarloosd aanzicht hebben.

Een krimpscenario voor dergelijke gedenkvormen kan een oplossing bieden. Bij het uittekenen van een dergelijk scenario zal uiteraard rekening worden gehouden met de nog bestaande concessies. Ook het onderhoud van perken met minder gebruikte gedenkvormen zal uiteraard met evenveel zorg blijven gebeuren.

### 3.3.8. Nieuwe rituelen

Onze gedenkvormen veranderen doorheen de tijd en dat zorgt ook voor nieuwe rituelen en herdenkingen. Als beheerder willen deze nieuwe rituelen een plek geven op onze begraafplaatsen. Bekende voorbeelden zijn:

- Reveil op 1 november
- Wereldlichtjesdag elke tweede zondag van december
- Herdenkingsdag waardige uitvaart elke tweede zondag van juni
- Europese Week van de Begraafplaats (eind Mei)

Deze initiatieven zullen verder worden ondersteund, steeds in een nauwe samenwerking met de organisatoren en organisaties die zich bekommeren om het rouwproces.

### 3.3.9. Begraafplaats of strooiweide voor huisdieren

Het overlijden van een huisdier is vaak bijzonder emotioneel. De vraag om kleine huisdieren te begraven of uit te strooien op een weide die daarvoor speciaal wordt ingericht is niet nieuw. Als Stad Gent zullen we de wenselijkheid en haalbaarheid van een dierenbegraafplaats of -strooiweide in onze stad onderzoeken. Samen met de Schepen bevoegd voor Dierenwelzijn, zullen we een visienota opmaken. De studie zal in eerste instantie gaan over het vinden van een geschikte locatie. We gaan ook in gesprek met andere steden en gemeenten om te bekijken hoe zij dit aanpakken. Het streefdoel is om tegen het einde van de legislatuur één dierenbegraafplaats of strooiweide aan te leggen in onze stad.

### 3.3.10. Duidelijke regels

Gezien de evoluties in gedenkvormen is het noodzakelijk dat we onze regelgeving daaraan aanpassen. We willen de burger een regelgeving kunnen voorleggen die duidelijk en transparant is. Enkele belangrijke wijzigingen:

- Met een nieuw politie- en retributiereglement willen we komen tot duidelijke tarieven en een minimum aan uitzonderingen
- We stimuleren het hergebruik van kelders en laten dus geen nieuwe kelders meer toe
- De concessietermijn op kelders verlagen we naar 25 jaar om hergebruik te stimuleren



## 3.4. Begraafplaatsen met een visie

Zowel voor de Westerbegraafplaats als voor Sint-Amandsberg wordt een beheersplan volgens de principes van het Harmonisch Park- en Groenbeheer opgemaakt. Hierin wordt voor de komende twintig jaar een visie uitgewerkt voor zowel de structuur, het groenbeheer, de gedenkvormen als de toegankelijkheid. Voor het beschermd deel werd een uitgebreider erfgoedbeheersplan opgemaakt en goedgekeurd door het Agentschap Onroerend Erfgoed. Hierdoor zullen we in de toekomst aanspraak kunnen maken op erfgoedpremies van de Vlaamse Overheid..

## 3.5. Funerair erfgoed geeft geschiedenis een gezicht

Onze begraafplaatsen zijn bijzondere plekken. Niet enkel door de emotionele waarde voor nabestaanden, maar evenzeer omdat ze onze gemeenschappelijke Gentse geschiedenis namen en gezichten geven. Van Luc De Vos, Romain Deconinck, Jan Hoet en John Massis tot Dr. Jozef Guislain, Karel Van de Woestijne, Virginie Loveling en Wilfried Martens, allen vonden ze een laatste rustplaats in de stad die ze tot in alle uithoeken van de wereld bekendheid gaven.

Hun graven maken samen met vele andere deel uit van ons funerair erfgoed. De zorg en ontsluiting van dit funerair erfgoed is dan ook een belangrijke opdracht voor het stadsbestuur. Deze opdracht wordt gezien als een gedeelde taak. In een nauw samenwerkingsverband tussen Groendienst, Dienst Monumentenzorg, Dienst FM en Dienst Burgerzaken, wordt via het funerair team een gemeenschappelijk beleid en aanpak uitgewerkt.

Het is praktisch en financieel onmogelijk om alle waardevolle graftekens op onze begraafplaatsen in één legislatuur te restaureren. Daarom werkt het funerair team een eigen methodiek uit die de prioriteitsbepaling tot behoud en onderhoud vlotter en transparanter maakt. Zo krijgen beschermde grafmonumenten uiteraard voorrang, maar we zijn duidelijk: geen enkel waardevol grafmonument of graf van een bekende en/of verdienstelijke Gentenaar mag of kan verkommeren. Daarom blijven we naast onze eigen restauratieprojecten ook hergebruik en peter- en meterschap promoten bij de Gentenaars.

### 3.5.1. Samen aan de slag met funerair erfgoed

De meer dan 90.000 graven op onze achttien begraafplaatsen, beheren we uiteraard niet alleen. Dat doen we samen met tienduizenden concessiehouders. Maar ook voor de graven die we als stadsbestuur zelf onderhouden, gaan we graag samenwerkingen aan met burgers. Zo gaan we samen aan de slag met ons waardevol funerair erfgoed.

#### 3.5.1.1. In stand houden en restaureren als goede huisvader

Als stadbestuur hebben we de verantwoordelijkheid om waardevolle graven zonder concessie als een goede huisvader te beheren. Om die taak goed op te nemen, maken we voor al onze begraafplaatsen een toekomstvisie op. Daarin worden ook telkens de prioritair zones aangeduid, zones met een hogere concentratie aan waardevolle graven. Het is ons voornemen om de graftekens en grafkelders in die zones prioritair aan te pakken, opdat ze bewaard blijven voor volgende generaties.

De Vlaamse Overheid ondersteunt steden en gemeenten in het bewaren van funerair erfgoed door erfgoedpremies toe te kennen voor beschermde zones. Daarvoor is wel de opmaak van een erfgoedbeheersplan noodzakelijk. De Westerbegraafplaats heeft als eerste Gentse begraafplaats een erfgoedbeheersplan. Ook voor Campo Santo wordt een erfgoedbeheersplan opgemaakt, waarvoor de

afwerking voorzien is begin 2021. De concrete planning voor restauraties wordt besproken binnen het Funerair Team. .

### **3.5.1.2. We blijven peters en meters zoeken en koesteren**

Ons funerair erfgoed raakt vele bezoekers van onze begraafplaatsen. Wie zich wil engageren om de kleine zorg (onderhoud), instandhoudingswerken of restauratiewerken voor een graf van een historisch of verdienstelijk persoon op zich te nemen, kan dat doen via ons programma van peter- en meterschap. De Stad Gent beslist welke grafmonumenten daarvoor in aanmerking komen en blijft eigenaar van het grafmonument in kwestie.

Vandaag zijn er reeds een 35-tal peters en meters. De Universiteit Gent neemt bijvoorbeeld een achttal graven voor haar rekening. We willen dit project verderzetten en nog meer promoten. De promotie zal zich echter niet enkel richten naar particulieren, maar ook naar verenigingen en organisaties die op één of andere wijze een band hebben met historische en/of verdienstelijke personen.

Wanneer een peter of meter ook het herstel van een grafteken op zich wil nemen, wordt die daarin door onze diensten ondersteund en onder meer begeleid bij de aanvraag van eventuele premies.

### **3.5.1.3. Hergebruik wordt gestimuleerd en beloond**

Hergebruik van een waardevolle grafkelder gaat een stap verder dan peter- of meterschap. Hierbij kiest de burger er voor om een kelder met een waardevol grafteken, maar waar geen verdienstelijk of historisch persoon in rust, als eigen grafkelder te nemen en indien nodig te restaureren. Vandaag deden reeds een tiental mensen dit. Een vijftigtal anderen dienden een vrijblijvende aanvraag in voor meer informatie. Wie kiest voor een kelder zonder restauratie betaalt concessie vanaf het eerste gebruik. Wie dan weer investeert in de restauratie van een kelder met een waardevol grafteken, wordt als tegemoetkoming gedurende 50 jaar vrijgesteld van het betalen van concessie, en dit vanaf de eerste ingebruikname.

De opmaak van een catalogus van kelders die geschikt zijn voor peter- en meterschap enerzijds en hergebruik anderzijds dringt zich op. Het funerair team zal deze taak prioritair op zich nemen.

### **3.5.1.1. Eeuwigdurende concessies**

Om de verwaarlozing van graven en kelders een halt toe te roepen werd in 1971 bepaald dat er geen nieuwe eeuwigdurende concessies meer konden worden afgesloten én dat de bestaande eeuwigdurende concessies om de 50 jaar opnieuw moeten bevestigd worden. In 2021 bereiken een heleboel van die omgezette eeuwigdurende concessies hun einddatum en komen de graftekens in eigendom van de Stad Gent.

Het huidige grondgebied van Gent is het resultaat van een aantal gemeentefusies in 1965 en 1977. Voor die tijd golden er in de diverse onafhankelijke gemeenten, die vandaag Gentse deelgemeenten zijn, ook verschillende reglementeringen op het nemen van concessies en het bijhouden van gegevens. Alle gegevens verzamelen is dan ook een bijzonder moeilijke opdracht.

Het Funerair Team zal een voorstel van aanpak uitwerken dat zal bepalen wat er gebeurt met de graven waarvan de omgezette eeuwigdurende concessie komt te vervallen. We zullen op zoek gaan naar peters en meters en hergebruikers en zullen als beheerder keuzes moeten maken over behoud en herstel van de graftekens die na de beëindiging van de concessie eigendom worden van de Stad Gent.

### 3.5.2. Leren over ons funerair erfgoed

Het funerair team is niet enkel belast met het onderhoud en herstel van ons funerair erfgoed, maar maakt ook werk van de ontsluiting van het erfgoed naar de bezoekers van onze begraafplaatsen. Wandelkaarten waarop graven van bekende personen en belangrijke erfgoedgraven staan aangeduid, zoals dit al bestaat voor het kerkhof van Sint-Amandsberg, zijn in dat opzicht een heel waardevol hulpmiddel. De komende jaren willen we daarom ook wandelkaarten ontwikkelen voor de Westerbegraafplaats, de Zuiderbegraafplaats, de begraafplaats van Ledeberg en de begraafplaats van Gentbrugge. We gaan, in overleg met het onderwijscentrum, ook na op welke manier we informatiepakketten voor scholen kunnen creëren.

### 3.6. Digitale begraafplaatsen

Onze diensten gaan dagelijks aan de slag met een waaier aan informatie over onze achttien begraafplaatsen, de 90.000 graven en de tienduizenden concessies. Om dat efficiënt te kunnen doen, worden tal van gegevens gedigitaliseerd. Sinds begin 2019 heeft elke graf een uniek dossiernummer. Iedereen die dat wenst, kan eenvoudig op basis van een dossiernummer de ligging van een graf opzoeken op de website [begraafplaatsen.stad.gent](http://begraafplaatsen.stad.gent).

Die inhaalbeweging in het verzamelen van digitale gegevens zetten we de komende jaren verder. De Dienst Burgerzaken controleert van alle graven de concessiestatus aan de hand van beschikbare gegevens op papier. Een tekenaar bij de Groendienst brengt al onze begraafplaatsen correct in kaart.

### 3.7. Samen met de Gentenaar

Onze begraafplaatsen zullen de komende jaren heel wat wijzigingen ondergaan. Goede communicatie met de bezoeker en buurtbewoner is daarbij van groot belang. Bij grote structuurwerken zal er voorafgaand steeds een informatiemoment plaatsvinden. Tijdens de werken zal er op de website van Stad Gent en aan de begraafplaats zelf steeds de nodige informatie worden gegeven (fase van de werken, toegankelijkheid). Ook tijdens het bloeiseizoen (lente en zomermaanden) zal er over ons maaibeheer de nodige informatie worden verspreid.

### 3.8. Leren van elkaar

Als Stad Gent willen we ook in de toekomst een voortrekkersrol spelen in het beleid op en rond begraafplaatsen. Daarom gaan we ook in dialoog met andere steden en gemeenten om van elkaar te leren. Begin 2020 leerden we in Leuven enkele alternatieve gedenkvormen kennen. De Stad Gent blijft ook lid van de Association of Significant Cemeteries in Europe. In 2019 was Gent nog gaststad voor hun jaarlijks meerdaags congres.

Het vertalen van onze visie op begraafplaatsen naar een ruimtelijke inrichting is niet evident, daarom ging expert Tamara Ingels samen met onze Groendienst op zoek naar noden rond beheer en rouw, participatie en ontsluiting van de begraafplaats, rouwzorg, groenzorg, erfgoedzorg, inspraak voor de buurt, etc. Dat alles wordt gebundeld in het boekproject 'De Begraafplaats in gesprek'. De realisatie van het boek wordt verwacht in 2021. Dit boek is geen beleidsdocument, maar zal wel gebruikt worden als inspiratie en werkinstrument.

## 3.9. Initiatieven

1. Uit respect voor de overledenen en hun nabestaanden maken we werk van goed verzorgde begraafplaatsen. Hiervoor zetten we een maaibeheer op poten waarbij de planten en bloemen ruimte krijgen om te bloeien maar de verzorgde indruk van deze stille rustplaats niet in het gedrang komt.
2. Om de concessiehouders te ondersteunen in het onderhoud voorzien we voldoende hulpmiddelen zoals gieters, waterpunten en afvalcontainers. We onderzoeken ook de mogelijkheid om te evolueren naar onderhoudsvriendelijke graftekens.
3. De toegankelijkheid van onze begraafplaatsen is een prioriteit. We geven dit vorm door duidelijke wegwijzers en informatieborden maar ook via veilige wandelroutes met voldoende rustpunten.
4. Begraafplaatsen moeten meer dan ooit een plaats worden waar rouwen en herdenken een plaats krijgt. We passen onze structuren hiervoor aan (betere inplanting strooiweides, uitbreiden herdenkingsplekken stilgeboren kindjes) en creëren we plaatsen voor nieuwe begraafvormen (natuurbegraafplaats).
5. De regelgeving rond het aangaan van concessies en de regels op de begraafplaats worden aangepast zodat ze voor iedereen transparant en duidelijk zijn.
6. Als goede huisvader houden we ons funerair erfgoed op de begraafplaatsen in stand. Voor zowel de Westerbegraafplaats als voor Sint-Amandsberg wordt hiervoor een erfgoedbeheersplan opgemaakt. Hiermee kunnen subsidies verkregen worden bij de Vlaamse Overheid. De uitvoering ervan vormt een gedeelde taak van de Groendienst, Burgerzaken, FM en Monumentenzorg.
7. We engageren de Gentenaars om mee zorg te dragen voor ons Funerair Erfgoed via het Peter – en meterschap of het hergebruik.
8. In de voorbereiding op het verlopen van de eeuwigdurende concessies in 2021 wordt er een plan van aanpak opgemaakt door de Groendienst en Dienst Burgerzaken. Aan de hand daarvan zullen keuzes worden gemaakt over het behoud en herstel van vrij gekomen graven.
9. De Stad Gent neemt een voortrekkersrol op in het ontwikkelen van de begraafplaats. We wisselen informatie uit met andere steden, zetten het boekproject 'de begraafplaats in gesprek' op poten en blijven actief lid van de Association of Significant Cemeteries in Europe.

## 4. Protocol

### Inleiding

De Dienst Protocol staat in voor zowel de logistieke als de protocollaire ondersteuning van het stadsbestuur en de diensten van de stad. De activiteiten gaan van de praktische organisatie van vergaderingen, commissies en gemeenteraden en het bemannen van het onthaal in het Stadhuis, over het beheer en verhuur van de zalen in het Stadhuis tot het ontvangen van binnenlandse en buitenlandse gasten. Daarnaast staat de Dienst Protocol ook in voor de organisatie en het vlotte verloop van officiële herdenkingen, huldigingen, huwelijken en jubilea. Dit zowel in het Stadhuis als erbuiten, ook in de deelgemeenten.

In deze beleidsnota gaan we in vogelvucht door de taken die de Dienst Protocol opneemt en hoe we die taken de komende jaren efficiënt en kwalitatief kunnen invullen. De zichtbaarheid van de Dienst maakt hen bij uitstek een visitekaartje van onze Stad naar de inwoners en bezoekers toe. De Dienst Protocol staat ten dienste van de Gentenaar en haar bestuurders. Daarom ligt de nadruk van deze beleidsnota op hoe we die positieve zichtbaarheid nog kunnen versterken.

### 4.1. Burgers ontvangen en vlot doorverwijzen

Elke Gentenaar die het Stadhuis bezoekt komt bij het onthaal -aan de hoofdingang langs de Botermarkt- in contact met personeel van de Dienst Protocol. Zij zijn het eerste fysieke aanspreekpunt voor burgers op zoek naar informatie. Het onthaalpersoneel is opgeleid om de burger correct te ontvangen en efficiënt door te verwijzen naar de juiste informatiekanaalen, zijnde de correcte dienst, bevoegde schepen, de ombudsvrouw of Gent Info. Ook Gentenaars of toeristen die het Stadhuis wensen te bezoeken worden steeds correct doorverwezen naar de erkende verenigingen voor de officiële rondleidingen.

We blijven inzetten op de ondersteuning van het onthaalpersoneel en bekijken hoe we de onthaalruimte van het Stadhuis zo kunnen inrichten dat burgers sneller zelfstandig informatie kunnen vinden.

### 4.2. Stijlvolle huwelijken, huldigingen en vieringen

De meeste Gentenaars bezoeken het Stadhuis in de context van een huwelijk. Trouwen in Gent kan op verschillende locaties, waaronder de dienstencentra in de deelgemeenten, het Gravensteen én uiteraard het Stadhuis. Waar er in onze Stad ook getrouwd wordt, telkens staat de Dienst Protocol - samen met de Dienst Burgerzaken- in voor het vlotte en stijlvolle verloop van de huwelijksceremonie. We zorgen er ook de komende jaren voor dat het personeel voorzien is van duurzame ceremoniële kledij om de huwelijken en andere officiële vieringen stijlvol te begeleiden.

De Dienst staat ook in voor de opbouw van het baldakijn aan de ingang van het stadhuis, wanneer een koppel kiest voor een huwelijk met praal. Er wordt ook toegezien dat men zich aan de afgesproken regels houdt: het gebruik van roofvogels en duiven is bijvoorbeeld niet toegelaten.

De Schepen van Burgerzaken en Protocol begeleidt elk jaar meer dan 1.150 huwelijken en 375 jubilea. Dat telkens dus met de steun van het personeel van de Dienst Protocol. Elk huwelijkspaar en iedere

jubilaris of eeuweling moet zich echter uniek voelen tijdens zijn of haar moment van geluk. Daar zal de Dienst Protocol samen met de schepen steeds garant voor staan.

### 4.2.1. Huwelijken in het Gravensteen

Het Gravensteen wordt de komende jaren ingrijpend vernieuwd. De huwelijken komen daardoor echter niet in het gedrang. We grijpen de vernieuwing van het Gravensteen wel aan om de trouwlocatie beter te scheiden van het wandeltraject van de bezoekers. Zo blijft de ceremonie persoonlijk en uniek. Er wordt ook gewerkt aan een nieuwe formule waarbij koppels een ruimte in het Gravensteen tot 21 uur 's avonds kunnen huren voor een receptie aansluitend op de huwelijksceremonie in het kasteel.

### 4.2.2. Moderne streaming

Het streamingsysteem in de Trouwkapel wordt gesmaakt door de Gentenaars, maar sinds de lancering is de markt fel geëvolueerd en verbeterde de beeldkwaliteit sterk. We bekijken dan ook om de camera's te vernieuwen om de beste streamingkwaliteit te garanderen.

### 4.2.3. Wat kan beter?

Omdat bij elke viering of ceremonie de Gentenaar centraal staat, maken we ook werk van een actieve vraag naar feedback bij de betrokkenen en dit zo kort mogelijk na de viering. Zo kan de Dienst bijsturen wanneer dit eventueel nodig zou blijken.

## 4.3. Binnen- en buitenlandse gasten correct ontvangen

De Dienst Protocol staat samen met de Dienst Internationale Relaties in voor de ontvangst van binnen- en buitenlandse officiële gasten. In overeenstemming met het nieuw uitgewerkte kader voor Stadsdiplomatie, waar gekozen wordt voor een meer proactieve aanpak, zal de Dienst Protocol logistieke en protocollaire ondersteuning bieden voor alle officiële ontvangsten. Ook de relaties met nabije overheden zoals de Oost-Vlaamse Deputatie worden verzorgd door de Dienst Protocol. Samen met de reeds vernoemde Dienst Internationale Relaties en de Dienst Communicatie zal er ook werk gemaakt worden van duidelijkere externe communicatie met betrekking tot Stadsdiplomatie. In deze communicatie zien we ook opportuniteiten om de werking van de Dienst Protocol in de kijker te plaatsen.

## 4.4. Vlotte colleges en gemeenteraden

De politieke besluitvorming in onze Stad speelt zich uiteraard vooral af in het Stadhuis. Op tal van momenten is ook het publiek welkom. Alle commissievergaderingen en vergaderingen van de gemeenteraad zijn bij wet openbaar. Het publiek kan plaatsnemen op de publieksbanken in de gemeenteraadszaal en zo alle openbare zittingen van dichtbij volgen. Het is de Dienst Protocol die instaat voor de technische en protocollaire ondersteuning van de vergaderingen. We investeren daarom in een nieuwe geluidsinstallatie en projectiesysteem voor de gemeenteraadszaal. Zo kunnen burgers en raadsleden de vergaderingen zonder technische problemen bijwonen. Ook het geluidssysteem in de collegezaal werd onlangs vernieuwd en de akoestiek geoptimaliseerd.

De Dienst Protocol zorgt ook voor een gevarieerd aanbod van catering voor aanvang van de commissies en de gemeenteraden. Dat telkens met oog voor duurzaamheid en zo min mogelijk voedselverspilling.

## 4.5. Stadhuis: huis van de Gentenaar

Bezoekt de burger het Stadhuis tijdens officiële rondleidingen, huwelijken, jubilea, huldigingen, commissies of gemeenteraden, het personeel van de Dienst Protocol zal hen ten alle tijden begeleiden. Maar daarnaast vinden we het ook belangrijk dat alle bezoekers én personeelsleden werkzaam in het Stadhuis zich er thuis voelen. We zorgen dan ook voor een aangename aankleding van de publieke ruimtes in het Stadhuis.

- De etalages die momenteel onze Japanse zusterstad Kanazawa in de kijker plaatsen in de gang van het onthaal naar de raadszaal zijn vrij recent, maar voelen verouderd aan. We bekijken hoe we die ruimte eigentijds en informatief kunnen inrichten. Een verwijzing naar onze zustersteden kan een plek krijgen in het onthaal of in de Pacificatiezaal.
- In de Pacificatiezaal zorgen we dat de leesbaarheid vergroot van de aanwezige plakaten die herdenken aan de Tweede Wereldoorlog.
- De tapijten in de Pacificatiezaal worden volledig vernieuwd om onder andere huwelijksparen stijlvol te ontvangen.
- In de Pacificatiezaal willen we -in de stijl van ons Gents lichtplan- werken met vloerlampen om evenementen sfeervoller te maken, alsook de muurschilderingen beter tot hun recht te laten komen.
- Op het ritme van de seizoenen passen we waar mogelijk ook de bloemen en planten in het Stadhuis aan.

### 4.5.1. Stadhuis: huis waar gevierd wordt

Wie een evenement wenst te organiseren in het Stadhuis kan daarvoor ook terecht bij de Dienst Protocol. De Pacificatiezaal, Troonzaal en het Oostenrijks Salon (na renovatie) zijn via huur beschikbaar. De Dienst ontvangt en evalueert de aanvragen en adviseert het stadsbestuur over een al dan niet goedkeuring. Het unieke karakter van het Stadhuis leent zich uiteraard niet voor eender welk evenement. We passen de huurprijzen aan om geen concurrentie te vormen voor privé feest- en congresruimtes in onze Stad. Elk evenement in het Stadhuis is uiteraard onderhevig aan enkele duidelijke regels en richtlijnen om het respect voor de historische ruimtes te waarborgen. Een goede dialoog met organisatoren is daarbij cruciaal, net zoals een correcte evaluatie nadien. Uiteraard zorgen we ervoor dat alle publiek toegankelijke ruimtes in het Stadhuis rolstoelvriendelijk zijn.

## 4.6. Rouwen met respect

Bij het overlijden van bekende Gentenaars of personen die veel voor onze stad hebben betekend, legt het stadsbestuur een rouwregister in het Stadhuis of een andere openbare locatie. Het is de Dienst Protocol die na een beslissing van de Burgemeester en de Schepenen van Protocol alle praktische organisatie op zich neemt. Van het contact met de nabestaanden, over de opmaak van het rouwregister, tot het contact met de pers en de ontvangst van burgers die wensten te ondertekenen. Naast het rouwregister, aanwezig in het stadhuis, kan iedereen ook online hun steun betuigen. Ook herinneringen in de vorm van een foto, muziek of filmpje zijn dan mogelijk. Dit alles met het grootste respect voor de overledene en zijn of haar familie, vrienden en kennissen.

## 4.7. Herdenkingen brengen mensen samen

De Stad Gent organiseert en/of ondersteunt jaarlijks verschillende officiële herdenkingen, vooral in de context van de herinnering aan beide Wereldoorlogen. De Dienst Protocol staat telkens in voor het vlotte verloop van de herdenkingen en dit volgens de gangbare protocollaire regels en richtlijnen. De

Dienst onderhoudt ook het contact met tal van vaderlandslievende verenigingen in binnen- en buitenland en neemt hun vragen en opmerkingen mee bij elke nieuwe herdenking. De Dienst houdt ook contact met de officiële aanspreekpunten binnen Defensie om eventueel deel te nemen aan herdenkingen.

De Dienst zorgt er ook voor dat de vertegenwoordigers van onze Stad steeds voorzien zijn van stijlvolle bloemenkransen om gepast eer te betuigen.

Herdenkingen zijn de uitgelezen mogelijkheid om mensen te verbinden, ongeacht ras, geslacht of geloofsovertuiging. Daarom willen we maximaal inzetten op het betrekken van zoveel mogelijk Gentenaars bij de officiële herdenkingen. Dit doen we door de verschillende communicatiekanalen van de Stad Gent -gedrukt, gesproken en digitaal- te benutten om zowel herdenkingen aan te kondigen als er verslag van uit te brengen. We zijn allen Gentenaars door de geschiedenis die ons verbindt. Het is dan ook onze plicht om via de Dienst Protocol, in samenwerking met onder andere het Gentse Vredeshuis, die geschiedenis levend te houden. De bevoegde Schepen zal de collega's in het college en de gemeenteraad ook tijdig oproepen om deel te nemen aan herdenkingsmomenten. De Schepen neemt de herdenkingen ook frequent mee in de eigen communicatie.

#### 4.7.1. Speciale aandacht voor Einde Tweede Wereldoorlog

In navolging van de Herdenking van 75 jaar Bevrijding van onze Stad op 6 september 2019 zal de Dienst Protocol ook enkele initiatieven nemen om ook 75 jaar Einde van de Tweede Wereldoorlog in onze Stad met extra symboliek te herdenken. De initiatieven worden telkens ook actief gecommuniceerd via alle communicatiekanalen van de Stad Gent.

#### 4.7.2. Open voor suggesties

De Dienst Protocol krijgt af en toe ook vragen van ambassades, verenigingen of particulieren om een historische gebeurtenis en/of persoon in de kijker te plaatsen. Dat kan in de vorm van een meter- of peterschap, het hangen van een plakkaat, het oprichten van een monument of het houden van een herdenkingsplechtigheid. De Dienst zal elke aanvraag met deskundigheid evalueren en voorleggen aan het kabinet van de bevoegde schepen. We staan open voor suggesties om onze gemeenschappelijke geschiedenis te blijven herdenken.



Datum	Locatie	Herdenking van
8 mei	8 mei-plein (Zuidpark)	Einde WO2
12 mei	Gefusilleerdenstraat Oostakker	Executies WO2
4 augustus	Graslei	Slachtoffers Hiroshima-Nagasaki WO2
31 augustus	Nieuwe Wandeling	Politieke gevangenen
6 september	8 mei-plein (Zuidpark)	Bevrijding van Gent WO2
15 september	Poolse Winglaan	Luchtgevecht 1945
1 november	Westerbegraafplaats	Allerheiligen: slachtoffers wereldoorlogen
8 november	Executieoord Offerlaan	Executies WO1
10 november	Lindelei (Coupure)	Kristalnacht 1938
11 november	8 mei-plein én diverse deelgemeenten	Wapenstilstand WO1

(Fig.: overzicht officiële herdenkingen georganiseerd door de Dienst Protocol)

## 4.8. Monumenten met zorg onderhouden

De Stad Gent beheert ook een waaier aan kleine en grotere oorlogsmonumenten en herdenkingsoorden verspreid over de Stad, al dan niet samen met een andere overheid of overheidsinstantie. Op het grondgebied van Gent tellen we net geen 200 oorlogsmonumenten, waarvan 40 in de deelgemeenten.

### 4.8.1. Herdenkingsoord Offerlaan

Daarnaast zijn er ook de herdenkingsoorden. Een bekend voorbeeld van een herdenkingsoord is het Executieoord in Rieme-Oostakker. We merken dat veel Gentenaars de weg er naartoe vinden en er ook de nodige rust vinden. Net om die vraag naar herdenking en rust nog meer in te vullen, bekijken we hoe we het herdenkingsoord aan de Offerlaan met respect kunnen openstellen voor de Gentenaars. Het moet een stilteplek worden waar iedereen welkom is met eerbied voor wat -naar analogie met het oord in Rieme-Oostakker- op deze locatie is gebeurd.

### 4.8.2. Vlaggen als teken van respect

Verspreid in de Stad hangen ook tal van officiële vlaggen. Denk maar aan de stadsgebouwen of aan de verschillende herdenkingsmonumenten op onze 17 begraafplaatsen. De Dienst Protocol zorgt ervoor dat alle vlaggen tijdig worden gehesen of -al dan niet half- worden neergehaald. Het is een simpel, doch belangrijk teken van respect dat dit op een correcte manier gebeurt, ook aangepast aan de verschillende officiële feestdagen die ons land telt.

## 4.9. Contact met de Gentenaar

De Dienst Protocol staat ten dienste van de stad, haar inwoners en haar personeel. Het is daarom ook vanzelfsprekend dat alle betrokkenen gehoord worden om de dagelijkse werking van de Dienst op punt te houden. Met dit beleidsplan willen we vooral de zichtbaarheid van Dienst verhogen om dat contact met de burger te vergroten.

Maar ook vandaag staat de Dienst Protocol uiteraard al vaak in contact met de Gentenaar. Dat gebeurt vooral door het verzamelen van feedback na herdenkingen, vieringen, geleide bezoeken en ontvangsten. Van vaderlandslievende verenigingen over organisatoren van evenementen in het Stadhuis tot trouwkoppels, ieder is vrij om de Dienst of de Schepen te contacteren om aan te geven wat goed is en/of wat beter kan. De Dienst en/of de Schepen neemt dit steeds ter harte en voorziet telkens een persoonlijk antwoord.

Net om deze feedbackmomenten waardevoller te maken, willen we de Dienst Protocol bekender maken bij de Gentenaars. Daarenboven maken we werk van een actieve vraag naar feedback na de meer dan 1.500 jaarlijkse huwelijks- en jubileumvieringen.

## 5. Bijlagen

### 5.1. Budget Burgerzaken

**SD10042 – Gent gaat volop voor dynamische dienstverlening op maat van de burger**

**OD10077 – Verzekeren van kwalitatieve en proactieve dienstverlening met betrekking tot burgerzaken**

- AC34012 - Organiseren dienstverlening bevolking
- AC34014 - Organiseren van gedeconcentreerde dienstverlening
- AC34015 - Organiseren dienstverlening burgerlijke stand
- AC34017 - Organiseren verkiezingen
- AC34045 - Organiseren dienstverlening migratie
- AC35010 - Organiseren centrale ondersteuning
- PR40556 - Versterking Infopunt Migratie
- PR50030 - Enveloppe Burgerlijke Stand

Detailinfo vindt u in BO2020 Boek 1 p. 148.

### 5.2. Budget Begraafplaatsen

**SD10014 – Meer groen, natuur en water maken een aangenaam en klimaatrobuust Gent**

**OD10014 – De begraafplaatsen verder ontwikkelen en beheren als plaatsen voor rouw, rust, erfgoed en natuur**

- AC34016 - Begraven en beheren begraafplaatsen
- AC35349 - Ontsluiten en toegankelijker maken van de begraafplaats
- AC35350 - Ruimte maken voor natuurlijke begraafplaatsen
- AC35351 - Herstel funerair erfgoed
- PR40498 - Toegankelijk maken polyvalente ruimte Westerbegraafplaats

Detailinfo vindt u in BO2020 Boek 1 p. 31.

### 5.3. Budget Protocol

**SD10043 – Groep Gent is een wendbare en resultaatgerichte organisatie**

**OD10081 – Versterken van de bestuurskundige en juridische ondersteuning**

- AC34747 - Protocolair ondersteunen van bestuursorganen en administratie
- AC34935 - Organiseren interne werking Dienst Protocol

Detailinfo vindt u in BO2020 Boek 1 p. 156.

### 5.4. Monumenten en herdenkingsoorden

De volledige lijst van monumenten en herdenkingsoorden kan digitaal worden opgevraagd bij de Dienst Protocol.