



# Aanvraag identiteitskaart + pasfoto Gentenaar in kwetsbare situatie

Kader + flow

Entiteit

Geïntegreerd Breed Onthaal Gent

Contactpersoon

Ruth Inslegers

## 1. Afwegingskader

### A. Voorwaarden

- De persoon heeft geen of zeer weinig financiële middelen (leefgeld)  
Ontvangt de persoon leefloon? Neem dan met toestemming van de persoon eerst contact op met hun OCMW-maatschappelijk werker. (VOORWAARDE financiële tussenkomst).  
**Tip:** *Weet je niet wie de OCMW maatschappelijk werker is, neem dan contact op via de SPOC-nummers van de welzijnsbureaus. Je vindt deze via het **Deelplatform Gents netwerk Huis van het Kind: sociale rechten**. (Let op: enkel te gebruiken door professionals).*
- Het lukt de persoon niet om zelfstandig een nieuwe identiteitskaart aan te vragen (VOORWAARDE werken zonder afspraak).

Dit zijn strikte **voorwaarden** om Gentenaars gebruik te kunnen laten maken van een gratis identiteitskaart en/ zonder afspraak langsgaan in het stadskantoor voor de aanvraag van de eID. Personen zonder wettig verblijf komen niet in aanmerking.

### B. Reflectievragen (is een of meerdere van onderstaande items van toepassing?):

- Is de persoon (langere tijd) dakloos?
- Is de persoon ambtshalve geschrapt?
- Lukt het de persoon niet of bijna niet om op afspraken te komen?
- Zijn er schulden?
- Is er een verslavingsproblematiek?

Deze vragen helpen om te bepalen of de persoon in begeleiding nood heeft aan de gratis ID en/of de mogelijkheid om zonder afspraak langs te gaan.

Is er sprake van regelmatig verlies van de identiteitskaart (twee keer binnen de vijf jaar)?

Bespreek dit grondig met de persoon en geef aan dat die bij Burgerzaken een vragenlijst zal moeten invullen.

## 2. Flow

- A. **Bespreking:** Je bespreekt met de persoon de nood aan een gratis ID en/of het langsgaan zonder afspraak in het stadskantoor.
- B. Je stuurt **met toestemming van de persoon** een mail (zie sjabloon hieronder en outlooksjabloon via GBO-website) naar [identiteit@stad.gent](mailto:identiteit@stad.gent).
- Je stuurt deze mail steeds vanuit **jouw professioneel e-mailadres**. De dienst krijgt een overzicht van de e-mailadressen van waaruit deze aanvragen mogen komen.
  - Vul de juiste gegevens aan in het sjabloon. Naam en voornaam (let op juiste volgorde!) zijn noodzakelijk, met daarnaast bij voorkeur het rijksregisternummer. Is dit niet beschikbaar, dan kunnen geboortedatum en/of adres helpen om de unieke persoon te identificeren.
- C. Dienst Burgerzaken stuurt een e-mail terug als de persoon kan langskomen (zij zorgen dat ook het onthaal zicht heeft op wie zonder afspraak kan langskomen).
- D. Je bespreekt met de persoon wanneer die kan langsgaan (indien nodig **zonder afspraak**) en gaat indien aangewezen mee:
- Dat kan in het Stadskantoor (Woodrow Wilsonplein) op
  - maandag 09.00 u. tot 12.30 u. of 13.30 u. tot 16.00 u.
  - dinsdag 09.00 u. tot 12.30 u.
  - woensdag 09.00 u. tot 12.30 u. en 13.30 u. tot 16.00 u.
  - donderdag 09.00 u. tot 12.30 u.
  - vrijdag 09.00 u. tot 12.30 u. en 13.30 u. tot 16.00 u.

**MET afspraak** kan de Gentenaar ook langsgaan op dinsdagavond tussen 16u30-19u, zaterdagvoormiddag 09.00 – 12u30. Een afspraak maken kan

- online via <https://stad.gent/nl/burgerzaken/identiteit/identiteitskaart-en-kids-id/identiteitskaart-aanvragen>
- telefonisch: 09 210 10 10. Bereikbaar van maandag tot en met vrijdag van 9 tot 17 uur
- of aan de onthaalbalie in het Stadskantoor.

- E. Voor de aanvraag van een identiteitskaart

Mee te nemen naar het Stadskantoor:

- Uitnodiging om nieuwe ID op te halen (indien die er is)
- Attest van verlies/diefstal

Ter plaatse:

- Aan de ingang van het gebouw staan er twee zuilen waar je een ticket moet nemen: **heb je een afspraak** dan duid je daar aan 'Ik heb een afspraak' + wat kom je doen? **Aanvraag van een identiteitskaart**. Je krijgt dan een ticketje waarop staat waar je naartoe moet.
- Ik heb geen afspraak : je duidt aan 'ik heb geen afspraak' en neemt een ticket voor de onthaalbalie. Dan ga je naar **de onthaalbalie (loketten 1-5) vlakbij de ingang en**

**zegt daar jouw naam en dat er een mail gestuurd is. Bij het onthaal zullen ze jouw naam opzoeken. Staat jouw naam op de lijst voor een tussenkomst ID**, dan zal het onthaal het juiste loket verwittigen waar je naartoe kan voor de aanvraag van je identiteitskaart. Daar wordt ook de pasfoto genomen.

- De loketzaal met themabalies vind je helemaal rechts met de letter D, het ticket wordt opgeroepen:
  - **Met afspraak:** je wacht je beurt af om aan het loket de aanvraag te doen. (het ticketnummer is niet noodzakelijk de volgorde waarin je naar de balie mag komen).
  - **Zonder afspraak :** na telefonisch contact van een medewerker onthaal naar themabalie, kan je je aanmelden aan de themabalie (loketten) Identiteit & Adres. Mogelijks moet je even wachten.
- Aan de balie toon je eventuele documenten (vb huidige identiteitskaart, attest verlies/diefstal identiteitskaart) en zal de medewerker met jou alle stappen doorlopen. Er zal ook gevraagd worden om een vingerafdruk. Bij herhaaldelijk verlies van de ID, is er een standaardprocedure waarbij er bijkomend een vragenlijst moet ingevuld worden aan het loket. Dit is verplicht volgens de bovenlokale wetgeving.
- Indien afgesproken is dat je zelf instaat voor de betaling kan dat via bancontact/payconiq of via de cashautomaat.

F. Voor het afhalen van de identiteitskaart:

Mee te nemen naar het Stads kantoor:

- Je krijgt 4 weken na de aanvraag van je identiteitskaart **via de post een brief met je codes**. Pas dan mag je zonder afspraak jouw nieuwe identiteitskaart afhalen in het Stads kantoor. Indien de codes niet ontvangen zijn na 3 weken mag je bellen naar Identiteit 09 266 71 62 om nieuwe codes aan te vragen.  
Wanneer de codes binnen zijn in het Stads kantoor zal je een e-mail of brief ontvangen. Je kan de identiteitskaart en codes dan samen afhalen zonder afspraak.

Ter plaatse:

- a. Neem een ticket aan de zuil ('ik heb geen afspraak en ik kom een identiteitskaart afhalen'). Je neemt je ticket mee naar afhaalbalies.
- b. De afhaalbalie is in het hoofdgebouw in het verlengde van de onthaalbalie. (6-11). Je wacht je beurt af om aan het loket te komen. (het nummer van het ticket is niet noodzakelijk de volgorde waarin je naar de balie mag komen).
- c. Als het jouw beurt is, moet je met de codes en een oude identiteitskaart of vervangdocument naar het loket gaan. Daar zal de medewerker samen met jou de stappen doorlopen. Er zal opnieuw gevraagd worden om een vingerafdruk. Je krijgt jouw identiteitskaart mee.