

Dit is een samenvatting van de veelgestelde vragen of Frequently Asked Questions (FAQ) op www.stad.gent/corona (versie van 25 maart 2020)

Ook de Stad Gent past haar dienstverlening aan. Zo willen we samen met jullie het corona-virus stoppen. Deze maatregelen starten op 18 maart en stoppen voorlopig op 5 april, tenzij we een andere datum vermelden.

Vind je geen antwoord op je vraag? Contacteer ons via Gentinfo op gentinfo@stad.gent of 09 210 10 10.

Wat moet je doen als je ziek bent?

- Heb je koorts, keelpijn, hoest, kortademigheid, neusloop? Ga niet naar de arts, maar neem contact met jouw huisarts via de telefoon.
 - Van maandag tot vrijdag tussen 8u en 19u:
 - Bel je eigen huisarts.
 - Heb je geen huisarts? Contacteer een huisarts in jouw buurt. Hier vind je [een overzicht van alle huisartsen in Gent](#).
 - Van maandag tot vrijdag tussen 19u en 8u en in het weekend:
 - Bel [1733](#)
- De huisarts zal je via de telefoon onderzoeken en beslist wat voor jouw situatie het beste is.
 - Je moet thuis blijven in quarantaine.
OF
 - Je krijgt een afspraak voor een onderzoek.
- Heb je andere klachten, heb je nieuwe voorschriften nodig, enz.? Contacteer je huisarts altijd eerst via de telefoon.

De Dienstverlening

- Dienst Burgerzaken (maatregelen tot en met 5 april)
 - Je neemt best contact op via [de stadswebsite](#) en telefonisch, zowel in het Administratie Centrum als in de dienstencentra.
 - Moet je echt aanwezig zijn? Dan maak je een afspraak [online](#) of via [Gentinfo](#). Afspraken zijn enkel mogelijk in de voormiddag op maandag, dinsdag, woensdag en vrijdag tussen 9u en 12u30.
 - Bij **Loket Migratie en Infopunt Migratie is er geen afspraak** of vrije inloop mogelijk. De loketten zijn bereikbaar via telefoon en e-mail.
 - Voor Loket Migratie: [09 266 71 50](tel:092667150) en loketmigratie@stad.gent.
 - Voor Infopunt Migratie: [09 266 71 40](tel:092667140) en infopuntmigratie@stad.gent.
 - Het Mobiel Dienstencentrum en de Dienstencentra Muide-Meulestede en Sint-Kruis-Winkel zijn gesloten.
 - Specifieke aangiftes
 - Kom voor de aangifte van een **geboorte** niet naar het loket. In de materniteit krijg je de nodige formulieren mee. Die vul je in en mail je naar geboorten@stad.gent. De erkenning gebeurt dan later.
 - Voor de aangifte van een **overlijden** maak je zeker een afspraak.
- De welzijnsbureaus van het OCMW (maatregelen tot en met 19 april)
 - Heb je al een dossier? Contacteer jouw maatschappelijk werker zoveel mogelijk via telefoon of e-mail.
 - Lukt contact via telefoon of e-mail niet, kom dan naar een welzijnsbureau tussen 8.30 en 12.30 uur en tussen 13.30 en 17 uur van maandag tot vrijdag. De bureaus zijn open, maar met beperkte capaciteit.

- We annuleren alle afspraken, zowel de vaste zitdagen als de huisbezoeken. De maatschappelijk werkers nemen zoveel mogelijk telefonisch contact.
- We betalen de steun verder uit. Ook nieuwe aanvragen voor steun zullen we behandelen.
- De lokale dienstencentra (maatregelen tot en met 13 april)
 - De 11 lokale dienstencentra van de Stad Gent zijn gesloten en alle activiteiten zijn afgelast.
 - We blijven wel onze diensten aanbieden:
 - Medewerkers ondersteunen kwetsbare buurtbewoners met huisbezoeken en telefonische contacten.
 - Warme maaltijden bezorgen we aan huis.
- De woonzorgcentra (maatregelen tot en met 19 april)
 - De 5 Gentse woonzorgcentra zijn gesloten. Er zijn geen bezoekers welkom, behalve mantelzorgers en vrijwilligers geregistreerd voor en door het betrokken woonzorgcentrum.
- De Buurtcentra en Open Huizen (tot en met 19 april)
 - Alle Buurtcentra en Open Huizen zijn gesloten.
 - Het Open Inloophuis in het Buurtcentrum Gentbrugge kan je wel telefonisch bereiken tussen 8.30 en 12.30 uur en tussen 13.30 en 17 uur van maandag tot vrijdag op het nummer **0478 93 25 73**.
 - De centra zijn wel beschikbaar voor partnerorganisaties die voedsel bedelen van hieruit. Zij volgen alle veiligheidsvoorschriften.

Huwelijken

- Verplaats jouw huwelijk naar een latere datum. De Dienst Burgerzaken zal hierover contact met je opnemen.
 - Moeten huwelijken omwille van grondige redenen toch doorgaan, dan mogen enkel de volgende personen **aanwezig** zijn:
 - Bruidskoppel
 - 2 getuigen
 - 1 fotograaf
- Ook in dit geval moet je steeds 1,5m afstand houden van elkaar.

Begraafplaatsen

- We organiseren begrafenissen, maar er kunnen maximaal 20 mensen aanwezig zijn.
 - Zorg voor voldoende afstand tussen de mensen.
 - Zorg voor voldoende afstand tussen de mensen en de medewerkers van de begrafenisonderneming en de Stad Gent.
- Herdenkingsmomenten stellen we uit.
- Het kantoor op de Westerbegraafplaats is gesloten.

Afval

- IVAGO haalt huishoudelijk afval en sluikstort op volgens [de vaste planning](#). Zet je afval zoals altijd voor de deur.
- Recyclageparken zijn gesloten.

Geloof

- Alle gebedshuizen (moskeeën, kerken,...) zijn gesloten voor publiek. Enkel uitvaartdiensten kunnen in beperkte kring.

Kinderopvang

- Hou je kinderen zoveel mogelijk thuis. Dat is de oproep van de Nationale Veiligheidsraad.
- Gaat jouw kind daarom niet naar het kinderdagverblijf, de peuterspeelplaats of de onthaalouders dan moet je tussen 14 maart en 5 april niet betalen en je moet ook geen respitdagen (gafdagen) inzetten.

- Ouders die aan het werk moeten blijven, zeker die in **de cruciale sectoren en essentiële diensten** kunnen hun kinderen wel nog naar de kinderdagverblijven, peuterspeelruimtes en onthaalouders van Stad Gent brengen.
- Heb je vragen? Neem contact op met kinderopvang@stad.gent.

Onderwijs

- Hou je kinderen zoveel mogelijk thuis. Dat is de oproep van de Nationale Veiligheidsraad.
- Alle kleuter-, lagere en middelbare scholen geven daarom geen lessen meer.
- Er is wel opvang op school voor kinderen van ouders die aan het werk moeten blijven
 - in de gezondheidszorg,
 - in een **essentiële publieke sector**
 - of voor ouders die geen andere mogelijkheid hebben dan de kinderen door de grootouders te laten opvangen.

Mobiliteit

- Het openbaar vervoer blijft actief. Check de websites van De Lijn en NMBS voor het beschikbaar aanbod en beperk je tot noodzakelijke verplaatsingen. Cash betalingen zijn niet meer mogelijk op bus en tram of in de lijnwinkels. Stap achteraan in.
- Je fiets laten herstellen kan nog bij de Fietsambassade. Zij helpen fietsers die hun fiets nodig hebben voor noodzakelijke verplaatsingen. Dit kan enkel op afspraak via **09 266 77 00**. De Fietspunten en het Fietsendepot sluiten.
- De shuttlediensten tussen de Park & Ride Watersportbaan en Weba/Decathlon en het centrum blijven behouden.
- Je kan blijven gebruik maken van deelauto's, deelfietsen en deelsteps voor noodzakelijke verplaatsingen. Dit is niet verboden.

Lage-emissiezone (LEZ)

- De Stad Gent past de regels van de lage-emissiezone aan vanaf 18 maart tot de federale overheid de maatregelen rond Corona stopt. De camera's registreren nog de voertuigen die een overtreding begaan, maar je krijgt **geen boete**. Zo wil de Stad Gent alle mensen die zich inzetten voor de zorg en gezondheid van anderen maximaal ondersteunen.
- Heb je een LEZ Dagpas of een tijdelijke toelating voor een langere termijn aangekocht, maar kom je omwille van de coronamaatregelen niet meer naar Gent? Vraag dan een terugbetaling via e-mail naar lez@stad.gent met je kenteken en de datum van je dagpas of de termijn van je tijdelijke toelating. Geef aan of je een terugbetaling wilt of je de dagpas of tijdelijke toelating op een later moment wil gebruiken.
Je moet wel annuleren voor je dagpas of tijdelijke toelating van start gaat. Als je bijvoorbeeld een tijdelijke toelating gekocht hebt om in de maand april 2020 de LEZ in te rijden, dan kan je die annuleren ten laatste op 31 maart 2020.
- Heb je vragen over de LEZ?
 - Je kan terecht op het nummer **09 210 10 30** of je kan je vraag stellen via mail naar lez@stad.gent.
 - Wil je langskomen voor een afspraak? **Boek je afspraak dan online.**

Handel en horeca

- Welke zaken blijven open?
 - Voedingswinkels (ook nachtwinkels tot 22u)
 - Dierenvoedingswinkels
 - Apotheken
 - Krantenwinkels
 - Tankstations en de leveranciers van brandstoffen
 - Banken en postkantoren
 - Wassalons
 - Garages (enkel voor dringende herstellingen)

- Welke zaken zijn gesloten?
 - Alle andere (niet-essentiële) winkels (zoals kledingwinkels, schoenenwinkels, carwashes, doe-het-zelfzaken en elektrowinkels) blijven zowel tijdens de week als in het weekend gesloten.
 - Cafés en restaurants
 - Markten
 - Beautysalons en zonnebanken
 - Kappers
- In de supermarkt moet je rekening houden met deze richtlijnen:
 - Er mag maar 1 persoon per 10m² in de winkel.
 - Je mag maximaal 30 minuten binnen blijven.
 - Wacht even buiten als het te druk is.
 - De bevoorrading en productie van voedsel verloopt normaal. Je moet dus geen voorraden aanleggen, maar je koopt gewoon wat je nodig hebt.

Werken en ondernemen

- Heb je zelf een horecazaak?
 - Je moet jouw zaak sluiten, maar afhalen en leveren tussen 7u en 22u is mogelijk.
 - Dat betekent dat frituren/broodjeszaken/restaurants enz. hun klanten kunnen blijven voorzien via een **afhaal- of leversysteem**. Respecteer daarbij de hygiënische maatregelen en vermijd lange wachtrijen.
 - **Ter plaatse eten of drinken is niet toegelaten.** Ook niet op de terrassen. Het is verboden om terrasmeubilair op het openbaar domein te plaatsen.
 - Concreet betekent dit dat je het **volledige terras van je horecazaak moet verwijderen** van straat.
 - **Foodtrucks** zijn verboden, behalve foodtrucks die volwaardige meeneemaaltijden aanbieden (geen verkoop van ijsjes en wafels).
- Kan je steun krijgen als jouw onderneming in moeilijkheden komt door de coronamaatregelen?
 - Zowel de **federale regering** als de **Vlaamse regering** heeft steunmaatregelen uitgewerkt voor als je onderneming moeilijkheden ondervindt door het coronavirus, zoals een **hinderpremie**. Meer info vind je op **Vlaio.be**.
 - De Stad Gent komt ook zelf met een reeks maatregelen.
 - De Stad Gent geeft bijvoorbeeld uitstel van betaling voor alle bedrijfsgebonden belastingen van het jaar 2020 tot 30 september 2020.
 - Belastingen voor zaken die niet kunnen doorgaan (terrassen, vaste reclame zichtbaar vanop de weg, standgelden, ...) hoef je niet te betalen vanaf 13 maart tot zolang de maatregelen gelden.
 - De Stad Gent kijkt op dit moment eventuele bijkomende economische steunmaatregelen. Van zodra we hierover meer informatie ontvangen, zullen we dit communiceren.

Cultuur, sport en vrije tijd

- We annuleren alle (jeugd)activiteiten en evenementen tot en met 5 april.
- Ook de vakantiekampen en jeugdwerkactiviteiten in de paasvakantie zijn geannuleerd.

Gent Helpt: Extra hulp van vrijwilligers

- Stad Gent bundelt alle hulpvragen tijdens de coronacrisis op de website van **Gent Helpt**.
- Wil je graag je hulp aanbieden aan je burens? Je kan een **kaartje** downloaden om aan je raam te hangen of om bij je burens in de bus te steken. Zo weten ze snel dat ze bij jou terecht kunnen.
- Heb je zelf hulp nodig? Download dit **kaartje** om aan je raam te hangen of bij je burens in de bus te steken. Zo weten ze snel dat je wat hulp kunt gebruiken.
- Het departement Ouderenzorg van Stad Gent vraagt om kritische situaties bij ouderen te signaleren op **09 266 91 39** of via **communicatie.ouderenzorg@stad.gent**.

Politie

- De onthaalbalies zijn gesloten, maar de 2 grote politiebalijs zijn open van 8u tot 16u30:
 - [Algemeen Politiecentrum Gent](#) (Ekkergem)
 - [Commissariaat Gent Centrum](#)
- **Niet-dringende aangiftes** vragen we sowieso uit te stellen.
 - Een aantal niet-dringende aangiftes kan je doen via **Police-On-Web**. Bijvoorbeeld voor (brom)fietsdiefstal, winkeldiefstal, beschadigingen en graffiti.
- Ben je in nood, dan bel je nog steeds naar het **noodnummer 101 of 112**.
- Merk je op dat een winkel, restaurant of café de opgelegde maatregelen van de regering niet opvolgt en toch open is, dan kan je dit melden via [09 266 61 11](tel:092666111) of via meldpunt@politie.gent.be.