



Focus nr. 8 –
21/11/11

► [Aantal losgekomen chips in dalende lijn](#)

De Algemene Directie
Instellingen en
Bevolking:

- Is een afdeling van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken.
- produceert en beheert de elektronische identiteitskaart, de vreemdelingenkaart en de Kids-ID
- beheert het rijksregister
- zorgt voor vlotte en democratische verkiezingen.



Vragen, suggesties, u wil deze nieuwsbrief verder ontvangen?
[Klik hier](#)

of mail naar
Koen.Schuyten@rrn.fgov.be

eID

Aantal losgekomen chips in dalende lijn

BRUSSEL, 21/11/2011.- Er komen steeds minder chips los uit elektronische identiteitskaarten of eID's.

Van alle eID's geproduceerd in 2005 waren er na één jaar 2 152 of 11,17 op 10.000 kaarten met een losgekomen chip.

Van alle eID's geproduceerd in 2010 waren er na bijna één jaar 517 of 1,81 op 10.000 kaarten met losgekomen chip.

Deze daling is het gevolg van een permanente kwaliteitscontrole en -verbetering van de eID bij de Algemene Directie Instellingen en Bevolking van Binnenlandse Zaken en bij de producent van de kaarten.

Losgekomen chips zijn één van de grootste problemen voor gemeenteambtenaren want zij krijgen te maken met ontevreden burgers en met een pak extra werk. Eén en ander blijkt uit de tevredenheidsenquête 2010 die Instellingen en Bevolking heeft afgenomen bij de gemeenten. De gemeenteambtenaren laten duidelijk weten dat ze zeer verveeld zitten met de defecte chips.

In 2010 schreef de gemeente Tielt: "de kwaliteit laat veel te wensen over (chip). Met ergernis bij de burger als gevolg en administratieve overlast voor de gemeenten" en de gemeente Soignies merkte op "de bemol is het aantal chips die loskomen". (le bemol est dû au nombre de puces qui se décollent").

Grondig onderzoek

Frank Maes, programmamanager voor onder andere de eID:

"De gemeenteambtenaren zijn onze belangrijkste partners en de burgers onze belangrijkste klanten. En wat ons betreft, moet de elektronische identiteitskaart het leven van de mensen gemakkelijker en eenvoudiger maken, niet lastiger. Daarom bekijken we elke klacht over een eID zeer grondig en streven we ernaar van zoveel mogelijk problemen weg te werken."

Elke elektronische identiteitskaart wordt tijdens het productieproces door de mangel gehaald en wordt bijvoorbeeld honderden keren geplooid. De bedoeling is ervoor te zorgen dat de burgers een kaart krijgen die haar hele leven lang (momenteel 5 jaar en binnenkort wellicht 10 jaar) meegaat.



Kwaliteitscontrole van de eID. De kaart wordt honderden keren geplooid.

Frank Maes: "Maar het kan nog altijd fout gaan want alle problemen uitsluiten, kunnen we niet. Bij elk productieproces, of het nu om wagens, brood of eID's gaat, loopt al eens iets fout."

"Elke losgekomen chip en bijhorende eID worden zorgvuldig onderzocht enerzijds om na te gaan waar de fout ligt en anderzijds om na te gaan hoe die fout in de toekomst kan worden weggewerkt."

Als het onderzoek uitwijst dat er een fout is gebeurd bij de firma die de kaarten produceert, dan krijgt de burger gratis een nieuwe eID.

Tussen december 2004 en 30 augustus 2011 zijn 156 615 fout-dossiers geopend en in 96,56% of 151 239 van de gevallen heeft de burger haar of zijn nieuwe eID gratis ontvangen.

Bij elke vaststelling van een productiefout, is ook meteen het productieproces bijgeschaafd met de positieve resultaten voor 2010 als gevolg.

Toch nog een probleem?

Elke burger die een probleem ondervindt met haar of zijn elektronische identiteitskaart kan de helpdesk Belpic contacteren op het nummer 02 518 21 17 (Nederlandstaligen) of op 02 518 21 16 (Franstaligen), of via een mail naar helpdesk.belpic@rrn.fgov.be.

[top](#)