



Focus 15 02/07/13

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



Helpdesk Belpic bestaat 10 jaar!

Al 10 jaar lang kan al wie problemen ondervindt met zijn elektronische identiteitskaart bij de Helpdesk Belpic terecht. Belpic staat voor "Belgian Personal Identity Card". Het telefoonnummer van de Helpdesk van de Algemene Directie Instellingen en Bevolking is bij vele medewerkers in de verschillende gemeenten dan ook erg vertrouwd. Ook alsmar meer burgers vinden hun weg naar de Helpdesk wanneer ze een probleem hebben met hun identiteitskaart. Dit voorjaar vierde de Helpdesk Belpic zijn tiende verjaardag. Een verjaardag die we niet onopgemerkt voorbij konden laten gaan. In deze Focus blikken we dan ook graag terug op de geschiedenis van de Helpdesk. We doen dat aan de hand van getuigenissen van medewerkers van het eerste uur en ex-medewerkers. Wat begon met een kleine dienst van 12 werknemers in de kelder van de Financiëntoren is uitgegroeid tot een goed georganiseerde dienst met 45 werknemers die 24 op 24, 7 op 7 bereikbaar is.

Het verhaal van de Helpdesk start in 2003. In de maand maart van dat jaar zijn 11 pilootgemeenten (Jabbeke, Geraardsbergen, Borsbeek, Tongeren, Leuven, Lasne, Sint-Pieters-Woluwe, Seraing, Senefte, Marche-en Famenne en Rochefort) gestart met het proefproject eID. Voor deze gemeenten betekende het overschakelen van de oude identiteitskaarten (IDOC-kaarten) naar de elektronische identiteitskaarten (eID), een grote stap. In de begindagen werd de Helpdesk dan ook vooral gecontacteerd door deze opstartende gemeenten. Bij het grote publiek was het bestaan van de Helpdesk onbekend. Nog maar 100.000 Belgen hadden toen een nieuwe eID op zak.

Kleine ruimte en kinderziektes

Patrick Rammelaere, tot voor kort manager van de Helpdesk Belpic, is in 2006 aangekomen op de Helpdesk Belpic en kan zich de toenmalige situatie nog helder voor de geest halen. Hij herinnert zich vooral de beperkte middelen waarmee de dienst het toen moest stellen. "Toen ik er de deur opendeed, was er één lokaal met 4 tafels, 4 PC's en 4 telefoons."

De kantoorruimte voor de helpdesk is door de jaren heen alsmar groter geworden. Ze evolueerde mee met de dienst. "De komst van de Vreemdelingenkaart heb ik aangegrepen om een groter lokaal te vragen. De

Directie is daarin meegegaan. Langzaam maar zeker hebben we de benedenverdieping van de cel verkiezingen overgenomen.”

In de begindagen kreeg de Helpdesk Belpic af te rekenen met heel wat kinderziektes. “Deze hadden wel het voordeel dat we alerter zijn geworden en meer zijn beginnen te werken rond veiligheid”, zegt Patrick Rammelaere.

Wim Van Kut, Stéphane Simon en Marc De Voecht zijn al van in het prille begin betrokken bij het eID-project en de Helpdesk. Ze beschikten over heel wat IT-kennis. Deze medewerkers hebben zich meer op de IT-aspecten kunnen concentreren wat resulteerde in ‘automatiseringen’, die het mogelijk maakten om bepaalde problemen sneller op te lossen. Momenteel vormen Wim, Stéphane en Marc dan ook de IT-dienst van de Helpdesk. Ze zijn verantwoordelijk voor het ontwikkelen van toepassingen die nodig zijn voor de goede werking van de Helpdesk. Naast een eigen IT-dienst is er ook een ‘Helpdesk Belpic Second Line’ gecreëerd met medewerkers die intern op zoek gaan naar de antwoorden op de vragen die bij de eerste lijn toekomen. Ze contacteren de specialisten op de verschillende diensten van de ADIB. Drie jaar geleden is er op vraag van Patrick ook een cel ‘support netwerk’ gecreëerd om de eerste lijn technisch te ondersteunen.

Een andere evolutie die heeft geholpen bij de ontwikkeling naar een goed werkende, gestructureerde Helpdesk, is het telewerk. Vandaag de dag beschouwt men het als vanzelfsprekend, maar in 2006 was het dat zeker niet. Het systeem van telewerk biedt heel wat voordelen voor de Helpdesk Belpic. Zo kan bij ziekte van een medewerker, snel een andere medewerker ingeschakeld worden. “Vroeger moesten we eerst nog bekijken hoe die medewerker tijdig op kantoor in Brussel geraakte. Het telewerk maakt een flexibel werksysteem mogelijk en zorgt voor een aangename werkomgeving en gemotiveerde personeelsleden ” zegt Patrick.



Links op de foto Anthony De Witte (voormalig supervisor), in het midden herkent u supervisor Nicole Semal, rechts voormalig helpdeskmanager Patrick Rammelaere

De burger centraal

De vragen en problemen die bij de Helpdesk binnenkomen, zijn vaak van technische of juridische aard, zoals het gebruik van het Belpic-systeem of de productie van een eID.

De Helpdesk wordt echter ook vaak gecontacteerd door burgers met erg praktische problemen. Bijvoorbeeld: het gezin staat op punt op vakantie te vertrekken, maar de kinderen hebben nog geen Kids-ID of de productie van de nieuwe eID heeft meer tijd in beslag genomen dan voorzien. "Ik herinner me nog goed dat we ooit een speciaal transport hebben georganiseerd opdat iemand toch zonder problemen op reis zou kunnen vertrekken", zegt Patrick, "De spoedprocedure bestond al, maar moest in het verleden altijd betaald worden door de burger, hoewel dat niet altijd terecht was. Bijvoorbeeld bij een losgekomen chip is in het verleden daarom vaak een burger op onze kosten verder geholpen."

De oorzaak van de losgekomen chips kan liggen in het feit dat de eID-houder zijn kaart niet goed behandeld heeft, maar het kan ook om een productiefout gaan. Als na onderzoek van de kaart blijkt dat de losgekomen chip het gevolg is van een productiefout, dan betaalt de producent deze kaart terug. Als door die fout een burger bovendien niet of later op reis vertrok, kan hij ook een deel van de gemaakte reiskosten terugbetaald krijgen op voorwaarde dat hij de originele bewijsstukken kan voorleggen. Deze procedure werd onder leiding van Patrick Rammelaere op punt gesteld. Het probleem van de losgekomen chips is grondig onderzocht en heeft zodoende de kwaliteit van de kaart vooruitgeholpen.

"We hebben samen met de producent van de eID naar een oplossing gezocht voor dergelijke problemen. Een oplossing was erg belangrijk. Ze bepaalt immers voor een groot deel het imago van de FOD Binnenlandse Zaken en dat van de Helpdesk in het bijzonder", voegt Patrick er aan toe.

"Het feit dat het probleem van de burger wordt opgelost, geeft bovendien een grote voldoening, want het is nog altijd de burger die centraal staat bij onze dienstverlening."

DocStop en de toekomst

In december 2008 heeft de Helpdesk er een opdracht bijgekregen: DocStop. Op dit gratis nummer (00800 2123 2123) kan je 24 op 24 en 7 op 7 je identiteitskaart laten blokkeren wanneer deze gestolen is of je ze verloren bent. De creatie van deze dienst kadert in de strijd tegen 'identiteitsfraude', een probleem dat de laatste jaren alsmaar vaker de kop opsteekt.

"Het zou ideaal zijn als er één meldpunt zou zijn voor verloren of gestolen kaarten. Card Stop is op dat gebied een sterk merk. Maar ook Doc-Stop raakt alsmaar bekender. In deze integratie van verschillende diensten – over verschillende grenzen heen – ligt volgens mij de toekomst van de Helpdesk", aldus Patrick.

Op het niveau van de ADIB is deze integratie al gebeurd. Enkele jaren geleden is het Call Center van het Rijksregister geïntegreerd in de Helpdesk Belpic. "Aanvankelijk zorgde dat voor een beetje twijfel bij de verschillende medewerkers maar later bleken ze allen zéér positief over deze integratie".

Het is duidelijk dat de Helpdesk de voorbije 10 jaar een hele evolutie heeft meegemaakt. De eerste ploeg bestond uit 12 medewerkers, meer bepaald 6 ploegen van 2 personen. De planning van de Helpdesk, die 24u/24 en 7d./7 moest bemand zijn, was in de begindagen dan ook geen eenvoudige klus. Op de huidige Helpdesk werken 45 medewerkers.



Huidig Helpdeskmanager Dominique Viseur (links) en Helpdeskmedewerker van het eerste uur Marc Maes (rechts)

De hele evolutie wordt eveneens gekenmerkt door een alsmaar meer gestructureerde manier van werken. Het opvolgen van de verschillende dossiers en vragen verloopt via een ticketing systeem dat ervoor zorgt dat elke oproep op een correcte en efficiënte manier wordt behandeld. "Bij het ticketing systeem wordt aan elke vraag – via mail, fax of telefoon toegekomen op de Helpdesk – een nummer toegekend. Zo kan een vraag makkelijk opgevolgd worden en zijn we er zeker van dat elke vraag beantwoord wordt. Momenteel behandelen we wekelijks tussen de 9000 en 11000 dossiers, waarvan ongeveer 5000 Doc Stop dossiers", zegt Nicole Semal, een van de huidige supervisors.

De meeste andere dossiers gaan over technische of juridische vragen of over het aanvragen van nieuwe Pin-Puk codes.

Een DocStop ticket wordt veel sneller behandeld dan een andere vraag. Wanneer iemand belt om zijn of haar identiteitskaart als verloren of gestolen op te geven, moet er immers snel gehandeld worden om alle mogelijk misbruik te voorkomen. Gemiddeld werd in 2012 een DocStop ticket binnen de 37 seconden geopend en gesloten. De andere vragen werden gemiddeld op 2,4 werkdagen beantwoord. De vragen over Pin-Puk codes kennen een opmerkelijke piek in de maand juni. "Die stijging heeft alles te maken met het invullen van het online belastingsformulier via Tax-on-Web", aldus Nicole.

Enkele maanden geleden heeft Patrick Rammelaere besloten de Helpdesk

Belpic te verlaten en andere horizonten te verkennen. Hij werkt nu bij de FOD Financiën. Ook daar zal zijn expertise van pas komen bij het opstarten van een Helpdesk voor het personeel van de FOD Financiën. "Er zijn maar liefst 27.000 personeelsleden die met heel wat vragen zitten over hun loopbaan bij de FOD, over hun vakantieregeling, over deeltijds werken, ... enzovoort. Om deze vragen structureel en efficiënter te behandelen, is mij gevraagd een helpdesk op te richten", zegt Patrick.

Maar ook de leiding van de Helpdesk Belpic is nog steeds in goede handen. Helpdeskmanager Dominique Viseur werkt al zeven jaar op de Helpdesk en heeft nu de leiding. Samen met zijn medewerkers blijft hij voort werken aan de kwaliteitsvolle werking van de Helpdesk Belpic. De toekomst is dus gegarandeerd!

U kan de Helpdesk Belpic bereiken op telefoonnummer 02 518 21 16.

[top](#)