



# G

De Directie  
Externe Relaties

## G.1. Algemene producten en prestaties

- 1) De Directie Externe Relaties is verantwoordelijk voor het bijhouden van de administratieve en technische richtlijnen betreffende het bijwerken van de gegevens en de consultatie van het Rijksregister van de natuurlijke personen evenals voor het gebruik van de codes van namen en voornamen, beroepen, nationaliteiten en openbare wegen.

Daartoe werden in het jaar 2005 de volgende omzendbrieven verspreid:

21/02/2005	Het dossiernummer van de dienst Vreemdelingenzaken.
03/03/2005	Bijwerking IT 140-141: Samenstelling van het gezin.
19/05/2005	Uitbreiding van de naam- en voornaamcodes.
13/09/2005	Uitbreiding van de capaciteit van de dossiers in het Rijksregister.
19/09/2005	IT 131: deelname aan de gemeenteraadsverkiezingen en aan de Europese verkiezingen door vreemde onderdanen die in België verblijven. Aanpassingen ingevolge de mogelijkheid voor de onderdanen van een Staat buiten de Europese Unie om zich te laten registreren als gemeenteraadskiezer.

- 2) Uitvoering van en controle op de werkaanvragen uitgaande van de overheden, instellingen en personen die toegang hebben tot de gegevens van het Rijksregister.

Zie bijlage 5 voor de statistische informatie.

De Dienst Externe Relaties voert een aantal werken zelf uit, o.a. vragen om individuele inlichtingen, specifieke opzoeken, ....

In de andere gevallen coördineert hij de uitvoering van de werken in overleg met de Directie Controle, de diensten Toepassingen en Exploitatie, naargelang ieders betrokkenheid.

- 3) Contacten met de gebruikers van het Rijksregister van de natuurlijke personen: behandeling van de vragen om inlichtingen (schriftelijk, telefonisch, e-mail, ...), vergaderingen ter voorbereiding van bepaalde werken.
- 4) Behandelen van briefwisseling en parlementaire vragen die verband houden met het Rijksregister.
- 5) Opstellen en controle van verschillende verslagen:
- verslag van de wekelijkse vergadering van de diensthoofden;
  - maandverslag van het Rijksregister;
  - verslag van de maandelijkse coördinatievergadering met de regionale afgevaardigden.

- 6) Deelname aan de werkzaamheden van het Comité van de gebruikers van het Rijksregister van de natuurlijke personen.
- 7) Opmaken van de kiezerslijsten.
- 8) Toezicht op de naleving door de gemeenten van de wettelijk gestelde termijnen voor het invoeren van de bijwerkingen (SLA-project).
- 9) Opvolging van de problemen vastgesteld op lokaal niveau in het kader van de uitreiking van de identiteitskaarten, en ondernemen van de nodige acties met het oog op de spoedige oplossing ervan.
- 10) De Dienst Externe Relaties controleert daarenboven de toegang tot het Rijksregister van de natuurlijke personen, in het bijzonder met betrekking tot aanvragen van inlichtingen of informaticawerkzaamheden die uitgaan van de gebruikers.

In afwachting van de installatie van het sectoraal comité van het Rijksregister wordt haar taak overgenomen door de Commissie ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer voor het verlenen van machtiging tot toegang tot het Rijksregister en/of het gebruik van het identificatienummer.

De procedures worden uitgelegd op de website van de Commissie ([www.privacy.fgov.be](http://www.privacy.fgov.be)). De volledige teksten van de deliberaties van de Commissie zijn eveneens beschikbaar op deze website.

Als bijlage 6 gaat een overzicht van de deliberaties van de Commissie voor het jaar 2005.

## **G.2. Specifieke prestaties**

### G.2.1. SLA - Eventuele vertragingen in de bijwerkingen van belangrijke informatiegegevens

Het is in het belang van alle gebruikers van het Rijksregister dat de informatiegegevens zo snel mogelijk in de bestanden van het Register worden ingevoerd, inzonderheid de informatiegegevens met betrekking tot de staat van de personen (geboorte, huwelijk, overlijden). Teneinde de gemeenten in deze inspanning bij te staan heeft het Rijksregister in maart 2005 een actieplan opgestart, "SLA" (Service Level Agreement) genaamd, met als doel: het vermijden van vertraging in de bijwerkingen in het Rijksregister.

De gemeentebesturen werden hierover ingelicht met de omzendbrief van 1 augustus 2005. In deze omzendbrief wordt uiteengezet wat het actieplan is, het doel ervan, de wettelijke termijnen voor het invoeren van de geboorten, huwelijken en overlijdens, de acties die door het Rijksregister ondernomen worden in geval van vertraging.

Indien in een bepaalde gemeente herhaaldelijke of buitensporige vertragingen vastgesteld worden, neemt de regionale afgevaardigde van het Rijksregister contact op met het diensthoofd burgerzaken van de betrokken gemeente teneinde samen te onderzoeken op welke manier de vertragingen in de toekomst kunnen vermeden worden. Van dit onderhoud wordt een verslag opgemaakt dat door het Rijksregister aan het college van burgemeester en schepenen overgemaakt wordt. Dit verslag vermeldt onder meer de suggesties die gedaan werden om de bestaande procedures aan te passen zodat de termijnen beter nageleefd kunnen worden.

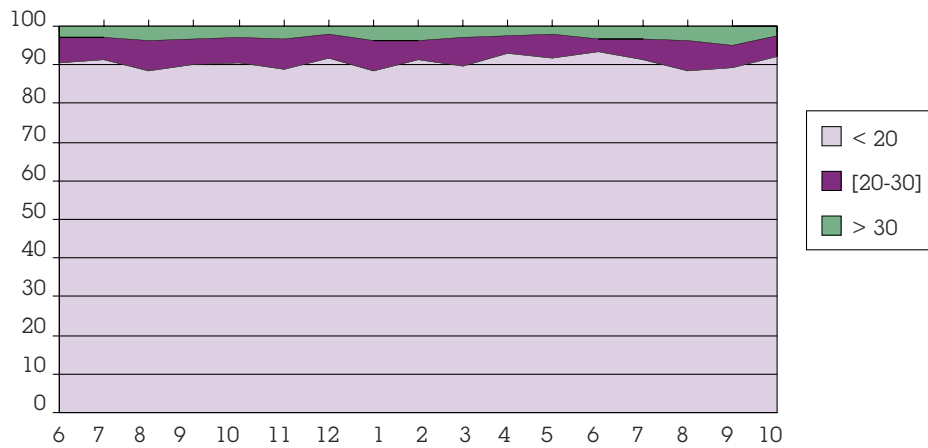
De redenen die voor de vertragingen ingeroepen worden zijn velerlei: gebrek aan personeel (vooral in de back office), gebrek aan materieel, toenemende complexiteit van de behandelde materies, problemen van communicatie van de informatie binnen de gemeente (tussen burgerlijke stand en bevolking), het uitblijven van inlichtingen van een andere gemeente, enz...

Sinds het begin van het actieplan in maart van dit jaar stellen we vast dat er verbetering optreedt in die gemeenten die reeds een bezoek van onze afgevaardigde hebben gekregen. Deze gemeenten hebben praktische maatregelen genomen om de interne procedures te wijzigen opdat de informatie vlugger bij de agent die het Rijksregister bijwerkt, terecht zou komen: overhandiging van een afschrift van de minuut van de akte, invoer van de informatie in het Rijksregister vooraleer de akte definitief is, gedeelde toegang tot de elektronische gegevens van de burgerlijke stand, overeenkomsten tussen de burgerlijke stand en de bevolking, opleiding van bijkomend personeel voor de codering, het opzetten van controleprocedures, uitbreiding van het aantal uren in de back office, enz...

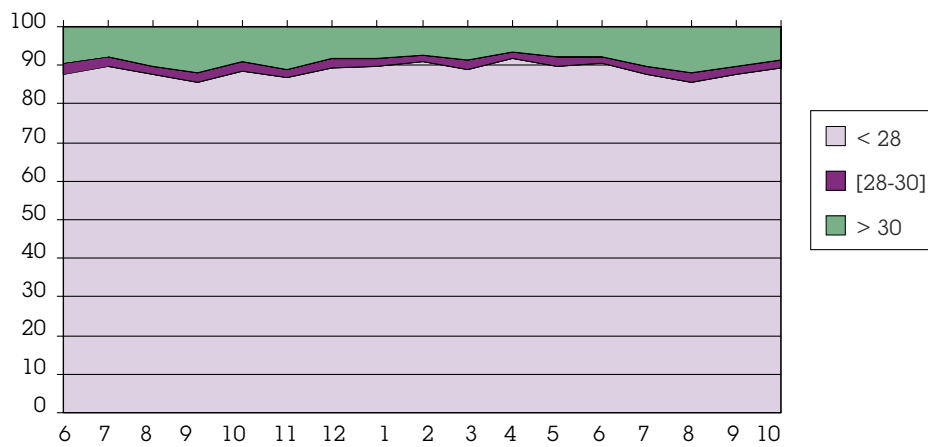
Evolutie van de bijwerking van de verschillende informatiegegevens van juni 2004 tot en met oktober 2005.

*a. Geboorten*

Geboorte in de gemeente van verblijf: wettelijke termijn waarbinnen het gegeven moet worden ingevoerd in het Rijksregister is 20 [termijn voor aangifte § art. 55 B.W.: niet bepaald behalve in ziekenhuizen of een andere openbare inrichting (art. 80 B.W.). In de gevangenis: dadelijk (art. 84 B.W.). Twee werkdagen om de informatie in het Rijksregister in te voeren].

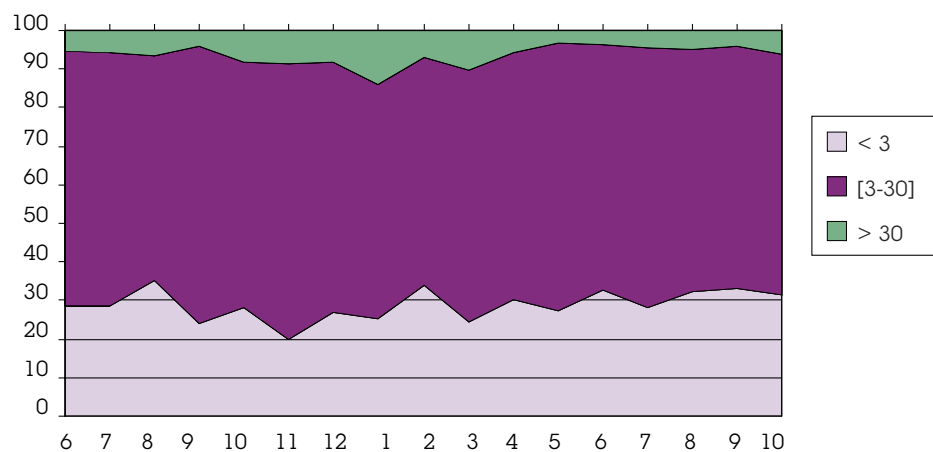


Geboorte buiten de gemeente van verblijf: wettelijke termijn is 28 dagen [termijn aangifte § art. 55 B.W.: 15 dagen (max. 17 dagen als de laatste dag en zaterdag of en wettelijke feestdag is). Termijn om de akte op te maken § zonder verwijl. Termijn om het afschrift of uittreksel over te maken aan de gemeente van beheer § art. 6 van het K.B. 16/7/92: 8 dagen na opmaken van de akte. Twee werkdagen om de informatie in het Rijksregister in te voeren].

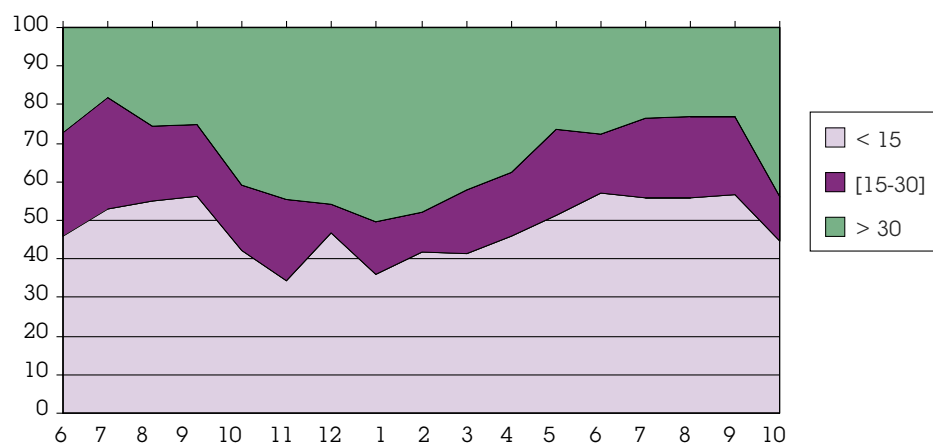


### b. Huwelijken

Huwelijk in de gemeente van verblijf: wettelijke termijn is 3 dagen [termijn om de akte op te stellen: dadelijk (art. 75 B.W.). Termijn voor de invoering van de informatie in het Rijksregister: 2 werkdagen].

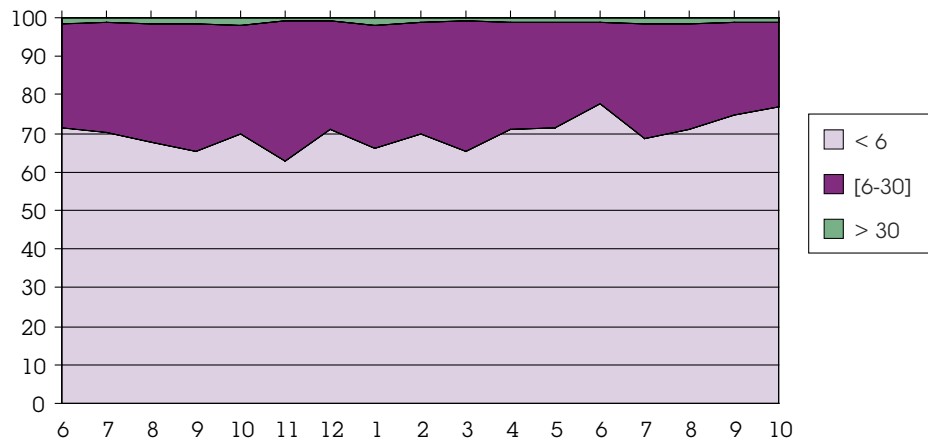


Huwelijk buiten de gemeente van verblijf: wettelijke termijn is 15 dagen [termijn om de akte op te stellen: dadelijk (art. 75 B.W.). Termijn om het afschrift of het uittreksel over te maken aan de gemeente van beheer: 8 dagen na het opmaken van de akte (art. 6 van het K.B. van 16/7/92). Termijn voor de invoering van de informatie in het Rijksregister: 2 werkdagen].

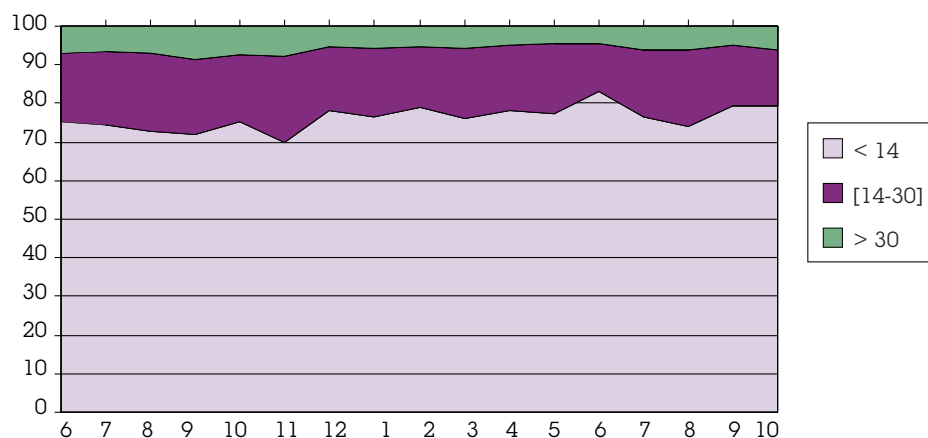


### c. Overlijdens

Overlijden binnen de gemeente van verblijf: wettelijke termijn is 6 dagen [termijn voor aangifte § art. 77 tot 79 B.W.: niet bepaald behalve in ziekenhuizen of een andere openbare inrichting (art. 80 B.W.). In de gevangenis: dadelijk (art. 84 B.W.). Termijn om de akte op te maken: niet voorgeschreven (in de praktijk 2 tot 3 werkdagen). Twee werkdagen om de informatie in het Rijksregister in te voeren].



Overlijden buiten de gemeente van verblijf: wettelijke termijn is 14 dagen [termijn voor aangifte § art. 77 tot 79 B.W.: niet bepaald behalve in ziekenhuizen of een andere openbare inrichting (art. 80 B.W.). In de gevangenis: dadelijk (art. 84 B.W.). Termijn om de akte op te maken: niet voorgeschreven (in de praktijk 2 tot 3 werkdagen). Termijn om het afschrift of het uittreksel over te maken aan de gemeente van beheer: 8 dagen na het opmaken van de akte (art. 6 van K.B. 16/7/92). Twee werkdagen om de informatie in het Rijksregister in te voeren].



G.2.2. Bijdrage in het reorganiseren en moderniseren van het Rijksregister van de natuurlijke personen

*a. Callcenter*

Ten einde een optimale dienstverlening voor de gebruikers van het Rijksregister van de natuurlijke personen te kunnen verzorgen werd voorzien in de oprichting van een callcenter.

Deze dienst werd officieel opgestart op 1 december 2005. De praktische informatie is terug te vinden in bijlage 3.

De voorbereidingen voor het opstarten van het callcenter werden uitgevoerd door de directie van de Externe Relaties.

In een eerste fase is het actieterrein van het callcenter beperkt tot de bevoegdheden van de diensten "Externe Relaties" en "Bevolking".

Het personeel - 4 operatoren en een supervisor - werd vakkundig opgeleid door de ambtenaren van de respectievelijke diensten.

De oproepen worden automatisch geregistreerd en er werd een opvolgingssysteem uitgewerkt voor de opvolging van niet onmiddellijk beantwoorde vragen.

Mettertijd moet het werkterrein van het callcenter uitgebreid worden tot de gehele Directie Instellingen en Bevolking.

*b. Steekproef*

In haar beraadslaging nr. 04/2005 van 14 februari 2005 gaf de Commissie ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer te kennen dat het Rijksregister, in het kader van wetenschappelijke onderzoeken en steekproeven, voortaan zou moeten instaan voor het eerste contact met potentiële deelnemers aan het onderzoek door het versturen van de 'contactbrief'.

Er moest aldus vermeden worden dat een onderzoeker nog persoonsgegevens in mededeling verkrijgt voor het versturen van enquêteformulieren.

De diensten van het Rijksregister kregen zes maanden de tijd om de realisatie van deze werkwijze op het terrein te bewerkstelligen.

Concreet werd door de dienst Externe Relaties een procedure uitgewerkt om dergelijke mailings te verzorgen en de eventuele follow-up ervan te verzekeren.

*c. Werkgroep beroepen*

Op het beperkt gebruikerscomité van 22 juni 2005 werd een voorstel geformuleerd tot herziening van het bestaande bestand van de beroepencodes. Dit naar aanleiding van de vaststelling dat meer dan 5.500 beroepen bekend waren in het Rijksregister waarvan en vele onder dezelfde noemer ondergebracht konden worden.



Aan de hand van de opmerkingen en suggesties van de gebruikers werd het voorstel aangepast en opnieuw voorgelegd op het beperkt comité van 21 december 2005.

Aan de uitvoering van dit project nemen 3 medewerkers van de dienst Externe Relaties deel, naast een vertegenwoordiger van de juridische dienst en van de dienst Applicaties.

De nieuwe codering wordt verder afgewerkt in het eerste trimester van 2006.

*d. Actualiseren van de brochure "Onderrichtingen voor het bijhouden van de informatiegegevens".*

De brochure voor het bijhouden van de informatiegegevens in het Rijksregister van de natuurlijke personen werd gecoördineerd op 1 oktober 2005. De laatste versie is terug te vinden op de website van het Rijksregister ([www.rijksregister.fgov.be](http://www.rijksregister.fgov.be)).

G.2.3. Verzekeren van de noodzakelijke controle- en ondersteuningsfuncties ten opzichte van de gebruikers van het Rijksregister

*a. Tevredenheidsenquête*

In 1999 werd een eerste enquête uitgevoerd naar de tevredenheid van de gebruikers van het Rijksregister van de natuurlijke personen.

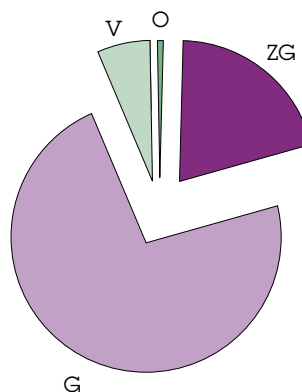
Ten einde de evolutie van de diensten en producten die door het Rijksregister geleverd worden te kunnen evalueren en opvolgen, werd een nieuwe enquête uitgevoerd in de loop van de maanden augustus en september 2005.

Er werden in totaal 407 antwoordformulieren teruggestuurd. Dit leverde volgend resultaat op qua algemene tevredenheid.

Beoordeling	Aantal antwoorden	
ZEER GOED	86	21,1%
GOED	294	72,2%
VOLDOENDE	26	6,4%
ONVOLDOENDE	1	0,3%
<b>TOTAAL</b>	<b>407</b>	<b>100%</b>

De gedetailleerde resultaten van de tevredenheidsenquête werden gepubliceerd in een afzonderlijke brochure in het eerste trimester van 2006.

In de toekomst zal de enquête om de twee jaar worden uitgevoerd.



#### *b. Beperkt comité van de gebruikers van het Rijksregister.*

Twee maal per jaar, in juni en december, worden de gebruikers van het Rijksregister uitgenodigd om deel te nemen aan het Comité van de gebruikers.

Deze bijeenkomsten hebben tot doel de lopende projecten nader toe te lichten, toekomstige projecten voor te stellen, opmerkingen en suggesties van de gebruikers te vernemen aangaande alle bevoegdheidsaspecten van de Algemene Directie.

De Directie van de Externe Relaties staat in voor de opvolging van de werkzaamheden van het beperkt comité: agenda en uitnodiging versturen; documentatie voorbereiden: verslagen maken: opvolging van de agendapunten.

#### G.2.4. Vooruitzichten voor 2006

- Voorbereiding van een nieuwe tevredenheidsenquête onder de gebruikers van het Rijksregister.
- Actualiseren van de brochure "Exploitatiewerken".
- Afwerking van het project "herziening van de beroepencodes" (zie G.2.2.)

#### G.2.5. Middelen

De directie beschikt in de centrale diensten te Brussel over 1 adviseur-genraal, 3 attachés, 1 bestuurschef, 4 administratieve assistenten en 2 administratieve medewerkers.

### **G.3. Gewestelijke diensten**

In iedere provincie van het Rijk is een regionale afvaardiging van het Rijksregister opgericht. De contactadressen van de verschillende afvaardigingen gaan als bijlage 2.

Deze diensten staan in voor:

- 1) het aanbrengen van technische hulp aan de gemeenten bij de collecte en de bijwerking van de informatiegegevens van het Rijksregister;
- 2) de uitvoering van taken, die behoren tot de bevoegdheid van het Rijksregister, voor het Centraal Bestuur;
- 3) de gemeenten vertrouwd maken met de nieuwe toepassingen van het Rijksregister;
- 4) de inspectie van de gemeentelijke bevolkingsdiensten, die belast zijn met het houden van de bevolkingsregisters en met de bijwerking van de informatiegegevens van het Rijksregister;
- 5) bezoeken ter plaatse in het kader van het SLA-project;

- 6) de beslechting van geschillen betreffende de bepaling van de hoofdverblijfplaats voor de Directie van de Verkiezingen en van de Bevolking;
- 7) het opmaken van de maandelijkse verslagen voor het Centraal Bestuur;
- 8) uitreiking van de voorlopige identiteitskaarten overeenkomstig de toepasselijke wettelijke en reglementaire bepalingen;
- 9) bijstand aan gemeenten die gebruik maken van geautomatiseerde stelsystemen, tijdens de voorbereidingsfase en de dag van de verkiezing;
- 10) de medewerking aan de inzameling en de controle van de verkiezingsresultaten;
- 11) de activering van de elektronische identiteitskaart in geval de houder van een elektronische kaart verhuist naar een niet pilootgemeente of wanneer een persoon behorende tot bepaalde doelgroepen een elektronische identiteitskaart aanvraagt.

In de gewestelijke diensten zijn 8 attachés, 3 bestuurschefs, 14 administratieve assistenten en 15 administratieve medewerkers en 5 kuisvrouwen tewerkgesteld.

## **G.4. De dienst van de Bevolking en de Identiteitskaarten**

### G.4.1. Inleiding

Wat het aspect “bevolking” betreft, is de dienst onder meer verantwoordelijk voor de reglementering betreffende het houden van de bevolkingsregisters en de identiteitskaarten. Een speciaal project is de veralgemening van de nieuwe elektronische identiteitskaart.

De dienst is eveneens bevoegd voor het oplossen van de geschillen inzake de hoofdverblijfplaats.

### G.4.2. Wetgeving en reglementering

Zie bijlage 10.

### G.4.3. De veralgemening van de elektronische identiteitskaart en de spoedprocedure

Alle 589 gemeenten zijn thans overgeschakeld op de elektronische identiteitskaart. Op 30 januari 2006 waren reeds 2.104.309 elektronische identiteitskaarten in het bezit van de Belgische burgers.

Bij omzendbrief van 29 november 2005 werden de gemeenten ingelicht over de spoedprocedure die werd ingesteld. Dank zij deze procedure kan een burger een nieuwe elektronische identiteitskaart verwerven binnen de twee dagen, indien hij voor 15 uur bij de

gemeente een aanvraag daarvoor indient. De kostprijs voor de nieuwe kaart is hangt af van de termijn waarbinnen de burger een nieuwe kaart wil bekomen en bedraagt 34 tot 115 EURO. De uitreiking volgens de spoedprocedure zal op termijn de uitreiking van voorlopige identiteitskaarten vervangen.

#### G.4.4. Informatie

De volgende brochures zijn beschikbaar:

- brochure voor het grote publiek;
- de fotomatrix met de acceptatiecriteria voor de pasfoto in de Belgische identiteitsdocumenten;
- een folder met betrekking tot de veiligheid van de identiteitskaart genaamd: "Hoe controleert u de Belgische identiteitskaart".

#### G.4.5. Bevolking

##### *a. Uitreiking van de voorlopige identiteitskaarten.*

Het uitreiken van de voorlopige identiteitskaarten, met toepassing van de Algemene onderrichtingen van 7 oktober 1992, aan de Belgen die niet in het bezit zijn van een geldige identiteitskaart (Europees model) en die naar het buitenland reizen, naar een land waar het paspoort niet vereist is. Het aantal voorlopige identiteitskaarten uitgereikt in 2005 bedraagt 14.301. Voor het jaar 2005 is de verdeling over de 10 provincies en in het arrondissement Brussel-Hoofdstad is de volgende:

Brussel NI + Vlaams-Brabant	Limburg	Antwerpen	Oost- Vlaanderen	West- Vlaanderen
958	880	2.142	314	267
Brussel Fr + Waals-Brabant	Luik	Namen	Henegouwen	Luxemburg
2.742	1.525	912	1.846	226

##### *b. Vrijstelling van het materieel bijhouden van de bevolkingssteekkaarten.*

In de loop van het jaar 2005 hebben 48 (33 N. + 15 F.) door de gemeenten ingediende dossiers aanleiding gegeven tot een ministeriële beslissing van toekenning van vrijstelling.

##### *c. Bevolkingsdossiers*

De Directie van de Bevolking en de verkiezingen behandelt, in samenwerking met de regionale afvaardigingen van het Rijksregister, de betwistingen met betrekking tot de

inschrijvingen en de afschrijvingen uit de bevolkingsregisters van de gemeenten. Deze dossiers geven aanleiding tot onderzoeken ter plaatse, en indien de gemeente het geschil niet kan oplossen, wordt het beslecht bij middel van een ministeriële beslissing na een procedure op tegenspraak (recht om het administratief te raadplegen en om gehoord te worden voor de beslissing).

In 2005 werden 606 dossiers behandeld betreffende geschillen omtrent de bepaling van de hoofdverblijfplaats.

#### *d. Briefwisseling*

In 2005 bedroeg het aantal brieven waarop een antwoord werd gegeven of die een uitwisseling van briefwisseling veroorzaakten met betrekking tot de bevoegdheden van de Directie op het gebied van identiteitskaarten en bevolking 1.436.

#### G.4.6. Projecten 2006

De veralgemening van de elektronische identiteitskaart wordt verder gezet. Gepland wordt dat elke Belg tegen eind 2009 over een elektronische identiteitskaart zou beschikken.

De ontwikkeling van een elektronische identiteitskaart voor vreemdelingen en van een elektronische identiteitskaart voor kinderen van minder dan 12 jaar wordt voorbereid.

De herziening en aanpassing waar nodig van de omzendbrief van 7 oktober 1992 met de algemene onderrichtingen betreffende het houden van bevolkingsregisters en het vreemdelingenregister wordt voorbereid. Deze herziening zal afgerond worden tegen 1 juni 2006.

#### G.4.7. Middelen

Het personeel van de dienst bestaat uit 1 adviseur, 1 bestuurschef, 4 administratieve assistenten en 4 administratieve medewerkers.