

Dienst Personeel, Begroting en Logistiek

Deze dienst levert diensten voor de gehele Algemene directie.

- Opstelling van de begrotingsvoorstellen en follow-up van de aanwending van de begrotingsmiddelen;
- Beheer van de Staatsdienst met afzonderlijk beheer belast met het beheer van de identiteitskaarten (ontvangsten, dit houdt in de facturering van de door het Rijksregister geleverde prestaties en uitgaven);
- Algemene boekhouding: behandeling van de binnenkomende facturen van de leveranciers, uitgaande facturen, ...;
- Algemeen beheer van het personeel van de Algemene Directie; opstellen en permanente bijwerking van het personeelsplan, de situatietabel van de wervingen en van de vertrekken bijhouden. Opvolgen van de wervingsdossiers en rapportering op de briefingvergadering;
- Initiatie en begeleiding van de procedures voor overheidsopdrachten;
- Algemene logistieke diensten: ontvangst en verdeling van documenten, agendadienst, verzending, reproductie en afhandeling van documenten, dactylografie, plaatsing van bestellingen en verdeling van de leveringen.

1.1 Personeel

Onderstaande tabel geeft een overzicht van het personeelsbestand, verdeeld over de verschillende diensten, op 31 december 2006:

	Niveau A	Niveau B	Niveau C	Niveau D	Totaal
Algemene Directie	1	0	2	0	3
Stafdiensten P&O, B&B, Log	5	0	5	23	33
Interne en externe communicatie	2	0	1	0	3
Interne Controle	1	0	5	6	12
Project Eid	13	14	23	0	50
Verkiezingen	3	0	0	0	3
Rijksregister	15	14	5	10	44
Externe Relaties	18	0	30	28	76
Wetgeving	5	0	0	4	9
Protocol	1	0	2	3	6
Vaste Commissie Taaltoezicht	7	2	4	7	20
Algemene Directie Instellingen en Bevolking	71	30	77	81	259

Het personeelsbestand is tijdens het jaar 2006 op hetzelfde peil gebleven (259 eind 2006 ten opzichte van 260 begin 2006).

De uitvoering van het personeelsplan 2006 kende enige vertraging. Een aantal acties kregen pas begin 2007 uitvoering.

Personeel ingezet in het kader van de uitreiking van de elektronische identiteitskaart

Eind 2006 waren 627 VTE's (voltijdse equivalenten) tewerkgesteld in de gemeenten. Veertien betrekkingen dienden nog te worden ingevuld.

Op vraag van de Ministerraad is een evaluatie gemaakt van de inzet van personeel voor de uitreiking van de eID, waarbij ook rekening is gehouden met invoering van de projecten inzake de elektronische verblijfstitels voor vreemdelingen en het elektronisch identiteitsbewijs voor jongeren van minder dan 12 jaar (kids-card).

In de loop van het eerste trimester 2007 zal een dossier met betrekking tot een eventuele verlenging van de ter beschikking stelling van dit personeel aan de gemeenten worden voorgelegd aan de Ministerraad.

Van de 55 voorziene betrekkingen bij de FOD Binnenlandse Zaken in het kader van de federale en provinciale coördinatie van de uitreiking van de elektronische identiteitskaart waren er 47 effectief in dienst eind 2006.

In het kader van de opstart van een pilootproject voor de invoering van elektronische verblijfstitels voor vreemdelingen heeft de Ministerraad van 23 juni 2006 zijn instemming betuigd met de aanwerving van bijkomend personeel. Het gaat om 2 personeelsleden (1 supervisor en 1 operator) voor de Belpic help desk (bij de veralgemening worden er nog eens 2 operatoren aan toegevoegd), 2 attachés ICT, 4 ICT-deskundigen en 1 programmasecretaris (administratief assistent) voor de dienst Applicaties, evenals 2 juristen.

Slechts één personeelslid (jurist) was in dienst eind 2006.

De loonkosten van dit personeel worden aangerekend op de begroting van de Staatsdienst met afzonderlijk beheer belast met het beheer van de identiteitskaarten.



1.2 Boekhouding en begroting

Op de begroting 2006 waren voor de Algemene Directie Instellingen en Bevolking de volgende kredieten ingeschreven (in duizenden euro):

	2006
Personeel	10.209
Werking en investering	246
Totaal bestaansmiddelen	10.455
Protocol	79
Vaste Commissie voor taaltoezicht	107
Dotatie aan Staatsdienst met afzonderlijk beheer belast met het beheer van de identiteitskaarten	12.991

De SAB (Staatsdienst met afzonderlijk beheer belast met het beheer van de identiteitskaarten) heeft in 2006 voor een totaal van 41.392.047,79 euro aan ontvangsten geboekt.

De verwezenlijkte ontvangsten voor het jaar 2006 zijn de volgende:

- ontvangsten uit de prestaties van het Rijksregister: 8.553.342,83 euro
- ontvangsten uit elektronische identiteitskaart: 27.286.803,21 euro
- ontvangsten op thesaurierekening: 5.501.365 euro
- ontvangsten voor orde: 50.536,75 euro

In 2006 werden door de SAB uitgaven gedaan ten belope van 44.485.380,68 euro.

De verwezenlijkte uitgaven voor het jaar 2006 zijn de volgende:

- bezoldigingen: 13.647.996,58 euro
- werkingskosten: 30.139.951,33
- investeringsuitgaven: 638.477,64 euro
- uitgaven voor orde: 58.955,13 euro

2

MPM

In het kader van de moderniseringsprojecten (MPM's) die voor de hele FOD Binnenlandse Zaken werden opgestart, zijn de projecten van de Algemene Directie in de eerste plaats gericht op een betere dienstverlening naar de gebruikers toe. Dit wordt duidelijk in de realisaties van het voorbije jaar.



2.1 MPM Rijksregister

2.1.1 Uitbouw van een 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 voorbereidingen voor het opstarten van het callcenter werden uitgevoerd door de directie van de Externe Relaties.

In een eerste fase is het actierrein 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. Zij volgden eveneens opleidingen bij het Opleidingsinstituut van de Overheid en bij de gespecialiseerde firma’s voor het gebruik van de software.

De voornaamste activiteiten van het callcenter situeren zich op volgende vlakken:

- Vragen om informatie (telefonisch of via e-mail) behandelen; iedere vraag wordt opgevolgd door middel van een “ticket”;
- Assistentie verlenen aan de personen die moeilijkheden ondervinden bij de ondervraging van het Rijksregister;
- Ontvangen van oproepen voor afwezige personeelsleden;
- Bijdragen aan de verzending van documenten en nazicht van bepaalde statistieken.

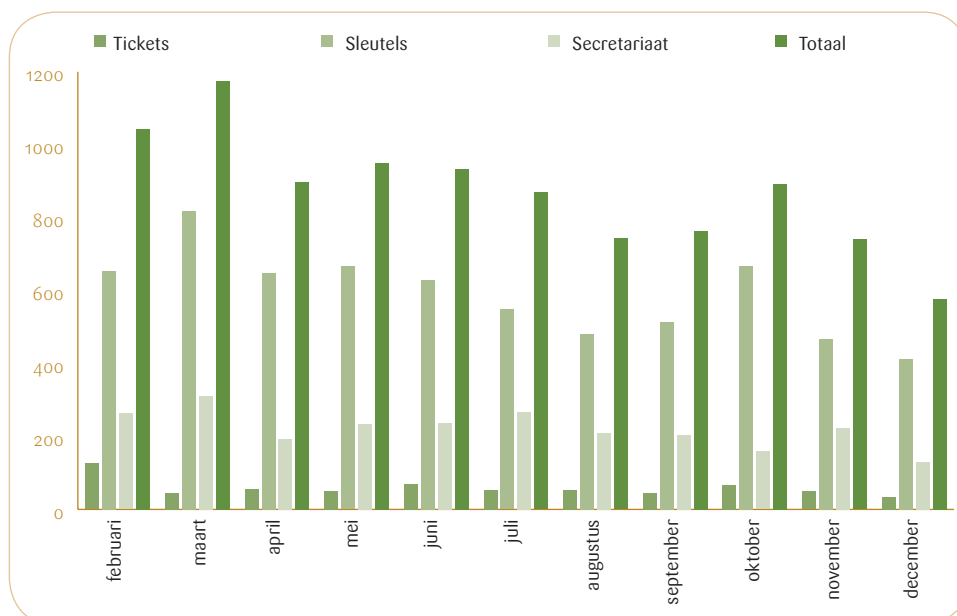
De oproepen worden automatisch geregistreerd, en er werd een opvolgingssysteem uitgewerkt voor de opvolging van niet onmiddellijk beantwoorde vragen (“ticket”).

Er zijn drie mogelijkheden:

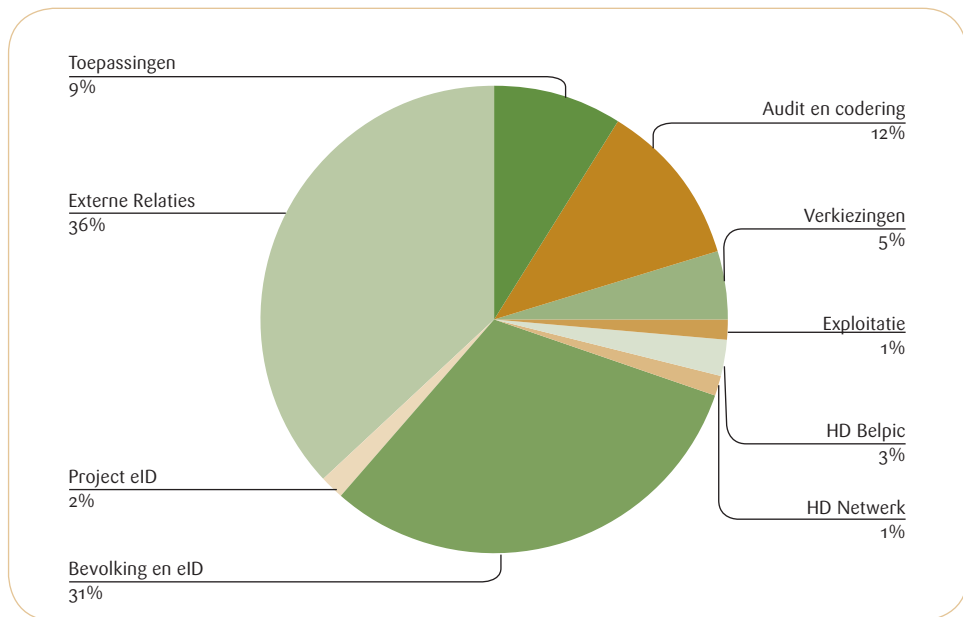
- Het callcenter geeft onmiddellijk antwoord → ticket wordt afgesloten;
- Het callcenter zoekt zelf de nodige informatie → ticket wordt afgesloten bij verzending van het antwoord;
- Het callcenter stuurt de vraag door naar een ambtenaar in de tweede lijn → het ticket wordt gearchiveerd, en opname in een databank voor veel gestelde vragen wordt voorzien.

Bijgaand overzicht geeft de evolutie van de werkzaamheden van het callcenter vanaf 1 februari 2006, datum van de ingebruikname van de automatische registratieapparatuur.

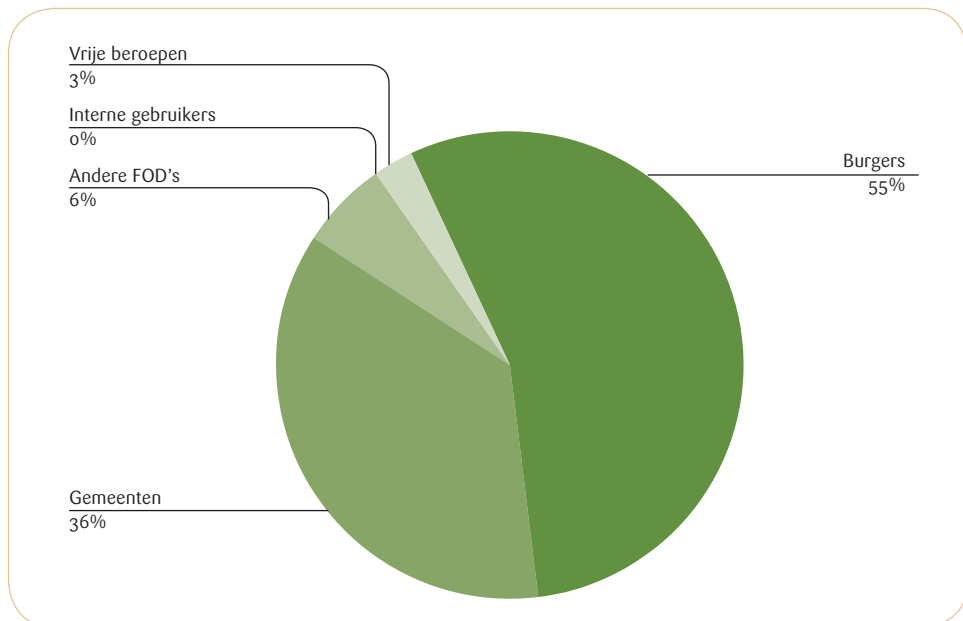
Verdeling van de oproepen.



Onderwerp van de aanvragen.



Wie vraagt de informatie.

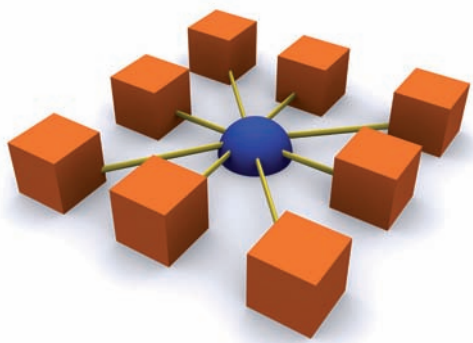


In de toekomst moet het werkterrein van het callcenter uitgebreid worden tot de gehele Directie Instellingen en Bevolking.

De helpdesk staat ter beschikking van 8u30 tot 16u30, en is als volgt bereikbaar:

Enig telefoonnummer: 02/518.21.31
Faxnummer: 02/210.10.31
e-mail: callcenter.rrn@rrn.fgov.be

2.1.2 Het netwerk van het Rijksregister.



De toegankelijkheid van het netwerk van het Rijksregister kan niet constant gegarandeerd worden gedurende 24u op 24u, 7 dagen per week. Ten einde de ongemakken voor de gebruikers tot een absoluut minimum te beperken worden grote werkzaamheden bij voorkeur tijdens de weekends uitgevoerd. Onvoorziene omstandigheden kunnen echter ook leiden tot een onderbreking van het systeem.

Volgende maatregelen werden genomen om de status van het netwerk voor iedereen kenbaar te maken.

Op de openingpagina van de website van het Rijksregister (www.rijksregister.fgov.be) wordt een link gelegd naar de actuele status van het Rijksregister.

Er zijn drie mogelijkheden:

- Het Rijksregister werkt stabiel (groen).
- Het Rijksregister is operationeel maar sommige functionaliteiten zijn verstoord (oranje).
- Het Rijksregister is momenteel buiten dienst (rood).

Deze status kan bij wijziging onmiddellijk aangepast worden door het personeel van de dienst Netwerk.

Bij voorziene onderbrekingen worden alle gebruikers ruim op voorhand schriftelijk op de hoogte gebracht door de dienst Externe Relaties.

In geval van een onvoorziene onderbreking worden de gebruikers, afhankelijk van de impact van de onderbreking op de verschillende categorieën, per e-mail verwittigd door de dienst Externe Relaties.

2.1.3 De website van het Rijksregister.

De modernisering van de website van het Rijksregister kon, omwille van andere en dringendere werkzaamheden, door de eigen informatici niet uitgevoerd worden.

Daarom werd de modernisering van de website van het Rijksregister gekoppeld aan de modernisering van de website "Verkiezingen".

Eind 2006 werd de uitvoering van het project toegewezen aan de firma IBM. De modernisering van de website van de verkiezingen zal in eerste instantie verwezenlijkt worden.

Tegen einde maart 2007 moet de website van het Rijksregister gemoderniseerd worden.

Vooreerst zal de lay-out van de website in een modernere en meer gebruiksvriendelijke vorm gegoten worden.

Bovendien werden binnen de dienst Externe Relaties en de dienst Bevolking en Identiteitskaarten verantwoordelijken aangeduid die moeten zorgen voor een constante opvolging en bijwerking van de inhoud van de informatie.

2.1.4 Tevredenheidsenquête.

In het streven naar een optimale dienstverlening ten aanzien van de gebruikers van het Rijksregister werd een nieuwe tevredenheidsenquête uitgevoerd, als vervolg van de enquête van 2005.

De ondervraging werd opgestart in de tweede week van januari 2007. De resultaten van de enquête zullen gepubliceerd worden tegen einde maart 2007.

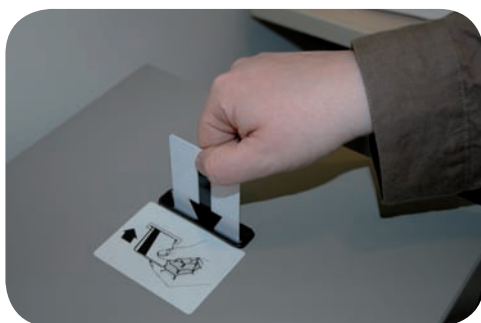
2.2 MPM Verkiezingen

2.2.1 Inleiding.

Het MPM Verkiezingen heeft tot doel de verkiezingen optimaal te organiseren en te beheren. Het wil een uitstekend functionerend stelsysteem uitbouwen door het elektronisch stemmen uit te breiden, te voorzien in - een aangepaste structuur voor - een snelle en adequate voorbereiding van de verkiezingen, een groter vertrouwen in de wijze van stemmen te wekken en tot een betrouwbare verzameling van de verkiezingsuitslagen te komen. Het MPM Verkiezingen omvat 3 projecten.



2.2.2 Stand van zaken.



* Ontwikkeling van een adequate structuur voor de verkiezingen

Doel: de structuur en de nodige middelen voor de organisatie van de verkiezingen voortdurend laten evolueren teneinde op elk ogenblik klaar te zijn om verkiezingen te organiseren, de tijd nodig voor de organisatie verminderen en de kwaliteit van die organisatie verbeteren.

Dit project is gestart op 1 januari 2005 voor de uitbouw van een vaste verkiezingscel van 5 personen met een projectleider-jurist (Attaché), informaticus (Attaché), ICT-deskundige, vertaler en webmaster. De functieprofielen van de aanwervingen zijn tijdig opgesteld. Volgens de planning diende de volledige verkiezingscel in functie te zijn op 1 juli 2005, doch omwille van budgettaire beperkingen zijn alle leden van de permanente verkiezingscel pas in dienst vanaf 15 februari 2007.

* Optimalisering van de concrete voorbereiding van de verkiezingen

Doel: verduidelijken van de verdeling van de taken en de verantwoordelijkheden bij de organisatie van de verkiezingen, verbeteren van de opvolging en de coördinatie van de

verkiezingsactiviteiten, verbeteren van de communicatie met de media, de burgers en de andere betrokken instanties en organiseren van een beheer voor onvoorziene omstandigheden bij verkiezingen, zodat optimaal wordt bijgedragen tot een goede werking van de democratie in België en het efficiënt organiseren van verkiezingen.

Dit project is gestart op 1 februari 2006. Vanaf 1 februari 2006 worden de nodige initiatieven genomen om de daadwerkelijke uitvoering te geven aan dit project en de optimale organisatie van de federale Parlementsverkiezingen op 10 juni 2007 voor te bereiden via de nauwgezette opvolging van het Draaiboek Verkiezingen 2007 in wekelijkse vergaderingen met de Directeur-generaal en in maandelijkse vergaderingen met de diverse projectleiders.

* **Optimalisering van de controle van de digitale inzameling van de verkiezingsresultaten**

Doel: een betere controle verzekeren op de verzameling van de officieuze en officiële resultaten en de tijd nodig voor de verwerking van de officiële resultaten verminderen.

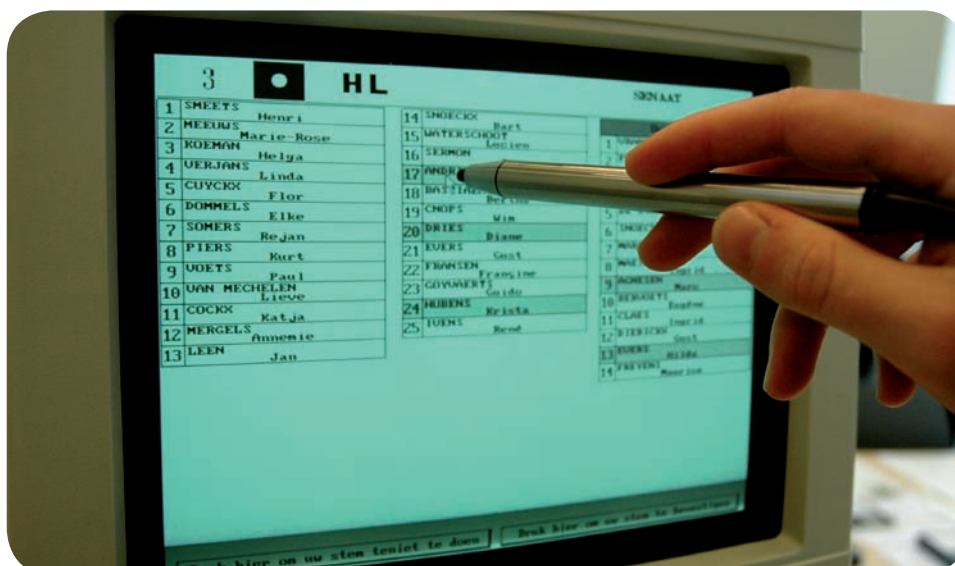
Dit project is gestart op 1 januari 2005. Door het ontbreken van een permanente verkiezingscel tot eind 2006 heeft dit project vertraging opgelopen. De projectleider heeft niettemin het nodige gedaan en vanaf 1 februari 2006 is één informaticus voltijds betrokken bij de realisatie van dit project.

Op de begroting 2006 zijn bovendien de nodige kredieten voorzien voor de:

- verbeteringen van de toepassing elektronische doorzending van kandidatenlijsten en verkiezingsgegevens, die zijn gerealiseerd tegen eind 2006;
- aanpassingen van de toepassing voor de publicatie van de verkiezingsresultaten op een publieke website, die zijn gerealiseerd tegen eind 2006;
- vernieuwde website verkiezingen van de algemene directie (in het kader van deze MPM), die wordt gerealiseerd tegen april 2007.

2.2.3 Specifieke realisaties in 2006 en vooruitzichten voor 2007.

- De verdere uitvoering van het samenwerkingsakkoord van 14 juli 2005 tussen de Federale Overheid en de Gewesten inzake de geautomatiseerde stemming bij de verkiezingen voor de provincie- en gemeenteraden op 8 oktober 2006 en voor de Kamer van Volksvertegenwoordigers en de Senaat op 10 juni 2007. Deze uitvoering betrof de “upgrade” van de



stemsystemen van de eerste generatie voor de verkiezingen in 2006 en 2007, het afsluiten van de nodige contracten voor het onderhoud en de bijstand van de stemsystemen bij de verkiezingen in 2006 en 2007 en het bewerkstelligen van een overeenkomst met 7 Belgische universiteiten voor het vaststellen van de nieuwe normen voor de stemsystemen vanaf de verkiezingen in juni 2009 voor het Europees Parlement en de regionale Parlementen. Het "Study Consortium" van Belgische universiteiten dient zijn volledig rapport neer te leggen tegen september 2007 ten behoeve van de federale en regionale overheden.

Binnen dit samenwerkingsakkoord is gedurende het volledige jaar 2006 ook in federale coaching voorzien op regelmatige en permanente basis ten behoeve van de 3 Gewesten die voor de eerste maal zelf volledige instonden voor de wetgeving, de reglementering en de organisatie van hun provincie- en gemeenteraadsverkiezingen op 8 oktober 2006.

- In 2006 is eveneens een volledig nieuw ontwerp van lastenboek opgesteld voor de digitale inzameling en verspreiding van de verkiezingsresultaten vanaf 2008 en dit vanaf de inzameling van de kandidatenlijsten tot en met de officiële publicatie en verspreiding ervan via de media, het internet en andere informatiedragers. Dit ontwerp van lastenboek na advies van de Inspectie van Financiën en goedkeuring in de Ministerraad, zal in 2007 als overheidsopdracht in Europees verband worden geplaatst.
- "Last but not least" blijft de volledig tijdige en correcte uitvoering van de federale Parlementsverkiezingen op zondag 10 juni 2007 een topprioriteit met de nieuwe verkiezingswet van 13 februari 2007, de nodige uitvoeringsbesluiten, onderrichtingen en formulieren, alsmede de daadwerkelijke organisatie van de aanmaak van de stemdiskettes voor de geautomatiseerde stemming, de digitale inzameling van de kandidatenlijsten en de digitale inzameling en verspreiding van de officieuze en officiële verkiezingsuitslagen via het internet voor de burgers, de media en de politieke partijen.

2.3 MPM -Bevolking

Ook de dienst bevolking maakt deel uit van een moderniseringsproject, beter bekend als MPM.

De stuurgroep van MPM-derde golf, waarvan onder meer de Voorzitster en de Directeur-generaal deel uitmaken, heeft een viertal processen geselecteerd uit de activiteiten waarmee de dienst bevolking gelast is, om het voorwerp uit te maken van een "MPM bevolking".

Deze processen zijn:

- het tot stand komen van de wetgeving, reglementering en omzendbrieven inzake bevolking;
- het afhandelen van vragen met betrekking tot bevolking en identiteitskaarten;
- de afhandeling van de bevolkingsgeschillen;
- de inspectie van de bevolkingsregisters.

Deze vier processen werden besproken in een werkgroep, samengesteld uit medewerkers van de dienst bevolking en een vertegenwoordiger van de dienst communicatie en P&O. Elke stap van elk proces werd uitgebreid besproken en er werden suggesties gedaan tot verbetering.

De werkgroep stond onder leiding van een tweetal consultants van de firma's IBM en UNISYS.

Tevens werd berekend hoeveel VTE's (voltijdse equivalenten) er nodig zijn en wat de ICT-behoefte zijn om de voorgestelde verbeteringen te realiseren.

De voorgestelde verbeteringen zullen in de loop van 2007 geïmplementeerd worden.

Sedert 2005, worden de interne en externe communicatie verzekert door dezelfde dienst. In 2006 werd de communicatiemanager “eID” eveneens geïntegreerd in de dienst.

3.1 Externe communicatie.

Deze dienst is verantwoordelijk voor de communicatie met de buitenwereld van de Algemene Directie in het kader van een betere dienstverlening aan de klanten door het verschaffen van correcte, actuele en doelgerichte informatie.

De dienst komt niet tussen in de verspreiding van informatie die afkomstig is van de gespecialiseerde diensten van de Algemene Directie. Daarentegen communiceert hij via de organisatie van, en de deelname aan een aantal evenementen, de organisatie van persconferenties, het houden van toespraken en de publicaties op verschillende websites.

Zo was de *Trefdag van de Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten* op 16 februari 2006 te Gent de gelegenheid bij uitstek om de vertegenwoordigers en verantwoordelijken van de lokale beleidsniveaus te ontmoeten.

Op 12 juni werd namen we voor de derde opeenvolgende maal de Heizelpaleizen in voor een contactdag met als thema «eID-toepassingen voor bedrijven». Meer dan 600 aanwezigen werden geboeid door 18 sprekers. Na afloop van de toespraken was er gelegenheid tot bezoek aan de standen en demonstraties van praktische toepassingen. Het werd opnieuw een succesdag.

Zoals in 2005 was een vertegenwoordiging van onze Algemene Directie ook aanwezig op de jobbeurs *Talent@public* die op 6 en 7 oktober door SELOR georganiseerd werd op de site van Tour&Taxis. Meer dan 12.000 bezoekers op zoek naar een job of informatie kwamen langs in twee dagen. Vier personen van onze Algemene Directie stonden paraat om inlichtingen te verschaffen over onze vacatures, in het bijzonder die voor de Helpdesk Belpic.



De dienst heeft ook zijn medewerking verleend aan het onthaal van delegaties uit Frankrijk, Roemenië, Korea en Rusland. Het Rijksregister, de organisatie van de verkiezingen en/of de eID werden voorgesteld. Een afgevaardigde van de Zweedse ambassade woonde eveneens een voorstelling bij van de eID.

Enkele personen van de dienst trokken naar het buitenland om er het publiek toe te spreken over de «digitale convergentie» tijdens het «Global Forum» te Parijs en over de eID en het Rijksregister tijdens de «Global Border Technology Summit» te Londen.

In het kader van VICTOR (*Vlaamse Vereniging voor informatie- en communicatietechnologieverantwoordelijken in het lokale bestuur*) werd de toepassing “Mijn dossier” voorgesteld in de gemeenten Geel en Nazareth. Ook op de uitreiking van de 2.500.000ste elektronische identiteitskaart was de dienst aanwezig .

Van 1 september tot 30 november liep de scholenwedstrijd ter promotie van de eID bij de jongeren. Met deze wedstrijd bood de FOD Binnenlandse Zaken de jongeren van 12 tot 24 jaar de kans om toepassingen van de eID te bedenken en te realiseren. Via de website www.elidcard.be, waarop u alle informatie kunt vinden, werden 203 projecten geformuleerd. Daarvan werden er 57 officieel ingediend. De beoordeling vond plaats in december 2006 en januari 2007. De 7 winnaars in de categorie “toepassingen” moeten hun project afwerken tegen 1 juni 2007. De FOD Binnenlandse Zaken draagt de kosten voor de realisatie van de winnende projecten. De 4 winnaars in de categorie “concepten” zullen elk 50 kaartlezers ontvangen. De resultaten werden bekendgemaakt op 12 februari 2007.

In 2006 werden drie eID-Newsletters gepubliceerd op www.eid.belgium.be en www.registrenational.fgov.be. Ze werden via email toegestuurd aan de gemeenten en Agoria die ze verspreiden naar de bedrijven. Ze behandelen onderwerpen zoals «best practices», de reglementering betreffende de bescherming van de persoonlijke levenssfeer, evenementen betreffende eID, de toekomstvisie, de eID voor vreemdelingen, de kidscard enz... Heel wat lezers reageerden enthousiast en positief.

De volgende websites waaraan de diensten van de Algemene Directie hun medewerking verlenen staan ter beschikking van het publiek:

- Website van het Rijksregister: www.rijksregister.fgov.be
- Website verkiezingen: www.verkiezingen.fgov.be
- Website met de verkiezingsuitslagen van 1894 tot 2000: www.ibzdgip.fgov.be
- Website eID: eid.belgium.be
- Tijdens de nacht van de verkiezingen is een gespecialiseerde website raadpleegbaar via het federaal portaal. verkiezingen2007.belgium.be

De modernisering van de eerste en de tweede website is gestart in 2006 en zal eindigen in maart 2007. Vanwege de verkiezingen in 2007 zal in eerste instantie de website “verkiezingen” aangepakt worden.

De dienst was ook aanwezig op de vergaderingen van Comnet IBZ en de vergaderingen van de werkgroep “harmonisatie van het intranet”.

3.2 Interne communicatie

Via de interne communicatie wil de dienst de politiek van de Algemene Directie beter bekendmaken, bijdragen tot een goede verstandhouding tussen het personeel, een aangename werksfeer scheppen en de hokjesmentaliteit bannen.

In dat kader werden vier edities van het personeelsblad «Atrium Flash» uitgegeven. Zoals in 2005 werd de verspreiding ervan niet beperkt tot de Algemene Directie. Ook de andere directies van de FOD Binnenlandse Zaken ontvingen een exemplaar via het intranet. Alle

belangrijke evenementen, zoals de uitreiking van de eretekens, het verloop van de Talent@ public dagen op 6 en 7 oktober en het werkbezoek van de Directeur-generaal aan Hong Kong in het kader van de nieuwe elektronische identiteitskaart kwamen aan bod. De nieuwjaarstoespraak van de Directeur-generaal gaf aanleiding tot een uitzonderlijke editie van de Atrium Flash.

Als vervolg van de wedstrijd «Ken uw directie» in 2005 werd in 2006 de wedstrijd «De sympathiekste collega» georganiseerd.

Net zoals in 2005 werden regelmatig een «Happy hour» ingericht om de contacten tussen het personeel te bevorderen. Wordt vervolgd in 2007.

Verder verleende de dienst zijn medewerking aan het opstellen en verbeteren van diverse teksten waaronder die voor het activiteitenverslag van 2005 en de brochure «Bevoegdheden en Organisatie».

