

Hoe tevreden zijn de gebruikers van het Rijksregister?

Na een eerste onderzoek naar de graad van tevredenheid van de gebruikers van het Rijksregister van de natuurlijke personen dat werd uitgevoerd begin van het jaar 2000 werd een tweede onderzoek uitgevoerd tijdens de maanden september - november 2005.

Het project kadert, enerzijds, in het streven van de diensten van het Rijksregister naar een optimale dienstverlening naar de gebruikers, en, anderzijds, in een moderniseringsproject van de Algemene Directie Instellingen en Bevolking van de FOD Binnenlandse Zaken.

Daarom werd besloten de tevredenheidsenquête voortaan jaarlijks te organiseren. Hier volgt een overzicht en een vergelijking van de resultaten van de enquêtes 2005-2006. De bevraging 2007 wordt uitgevoerd begin 2008; de resultaten hiervan worden gepubliceerd op de website van het Rijksregister.

1.1. Graad van algemene tevredenheid (A.T.).

De methodologie behelst in een eerste fase het onderzoek naar de graad van algemene tevredenheid. Vervolgens worden de antwoorden op de andere vragen vergeleken met deze coëfficiënt. Het gaat er immers om de punten aan te duiden die volgens de gebruikers voor verbetering vatbaar zijn.

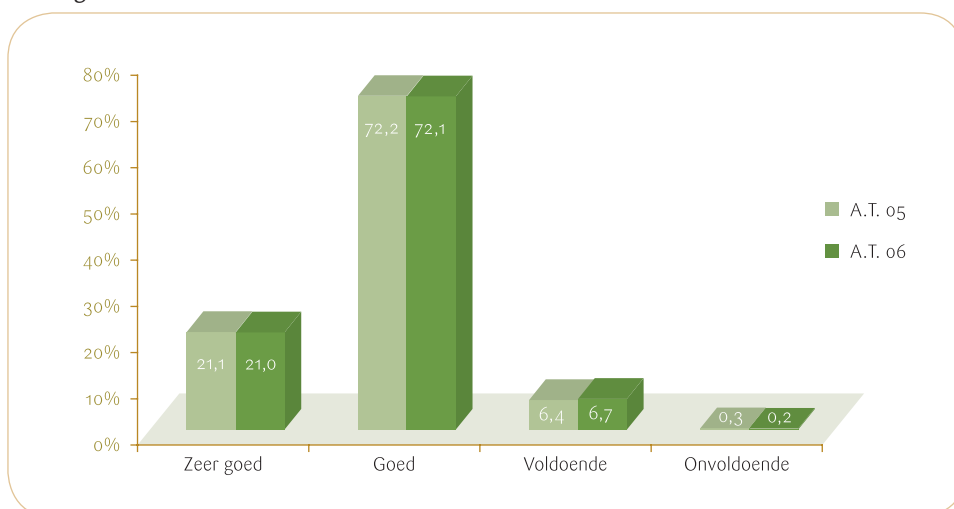
De graad van algemene tevredenheid van het jaar 2005 en 2006 verschilt slechts één tiende van een procent: 21% zeer goed, en 72% voor de waardering goed.

Hierbij dient opgemerkt te worden dat de deelnemingsgraad in 2006 zowat 16% hoger lag dan in 2005. Bovendien werd de bevraging in 2006 ook uitgebreid naar nieuwe producten en andere diensten van de Algemene Directie.

1.2. Vergelijking van de graad van Algemene Tevredenheid 2005 - 2006

Verkregen antwoorden	2005	%	2006	%
Zeer goed	86	21,1 %	98	21,0 %
Goed	294	72,2 %	336	72,1 %
Voldoende	26	6,4 %	31	6,7 %
Onvoldoende	1	0,3 %	1	0,2 %
Totaal	407		466	

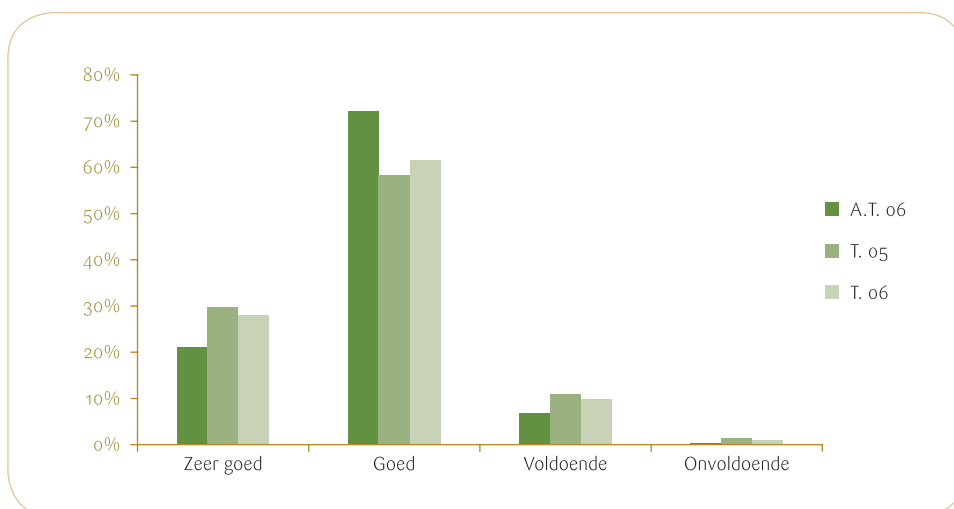
Algemene tevredenheid



1.3. Vergelijking van de resultaten

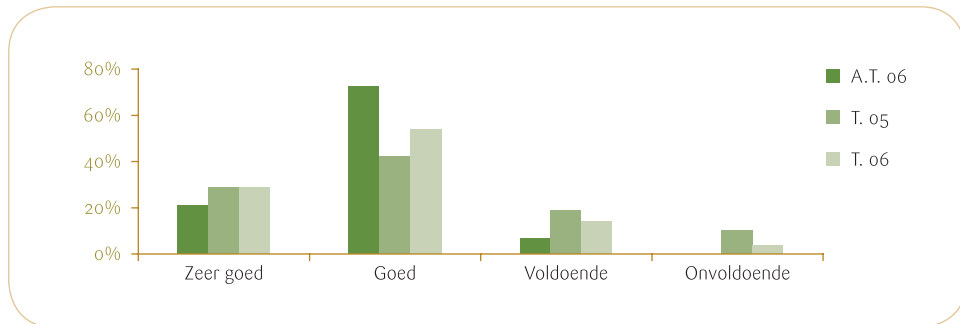
Vanwege de gelijklopende graad van algemene tevredenheid wordt in de grafieken alleen het cijfer van 2006 opgenomen.

1.3.1. Producten

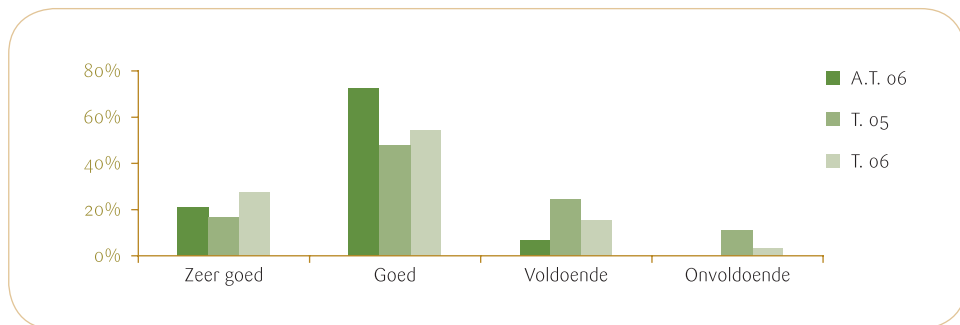


1.3.2. Teleprocessing en Elektronische post

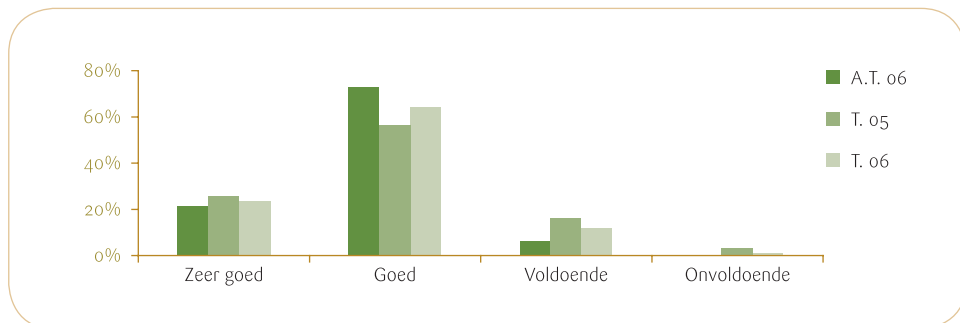
Teleprocessing



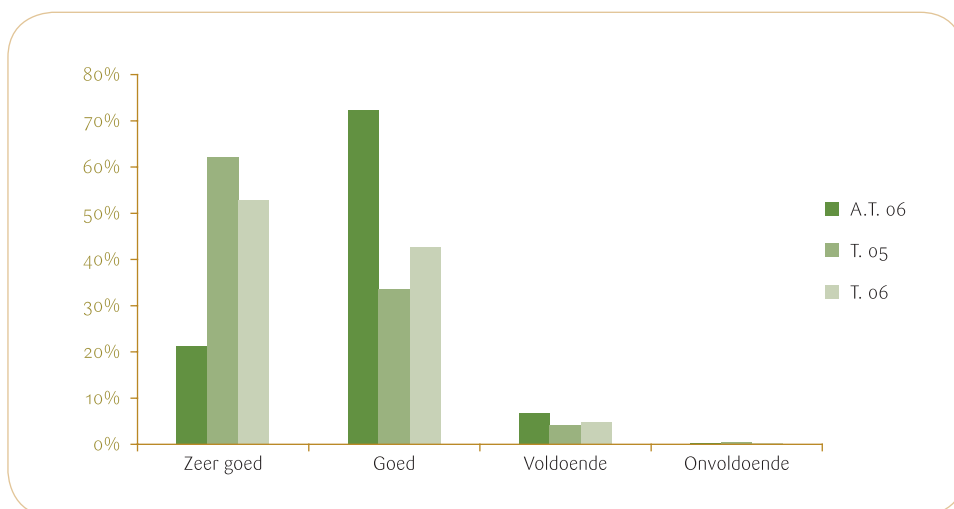
Elektronische post



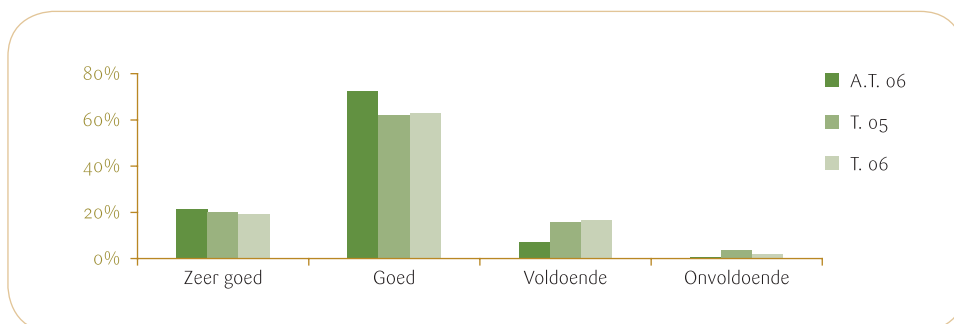
1.3.3. Centrale diensten van het Rijksregister



1.3.4. De regionale afvaardigingen

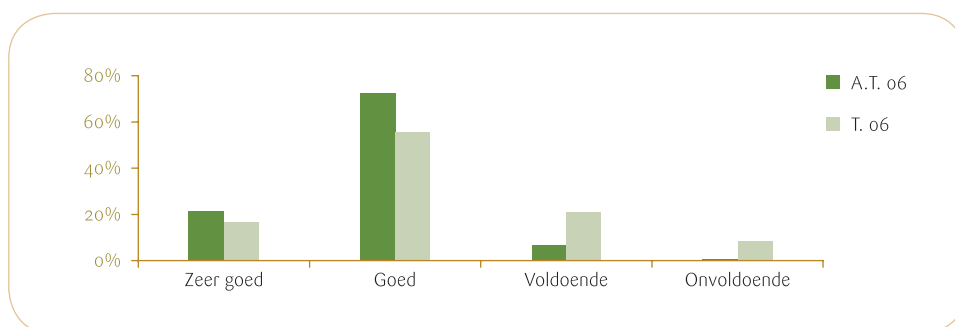


1.3.5. Documentatie

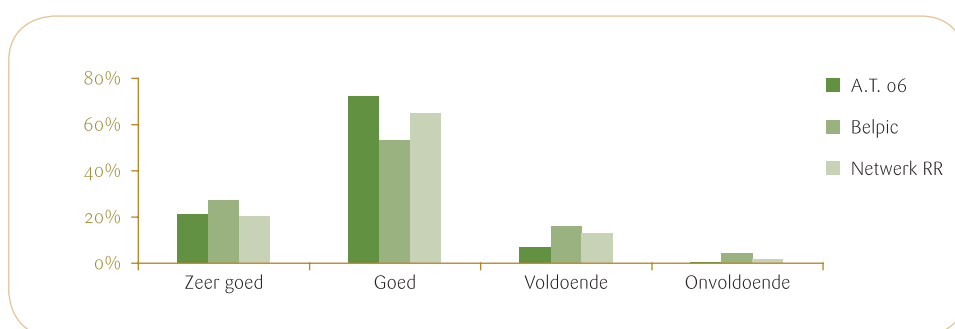


1.4. Uitbreiding van de bevraging in 2006

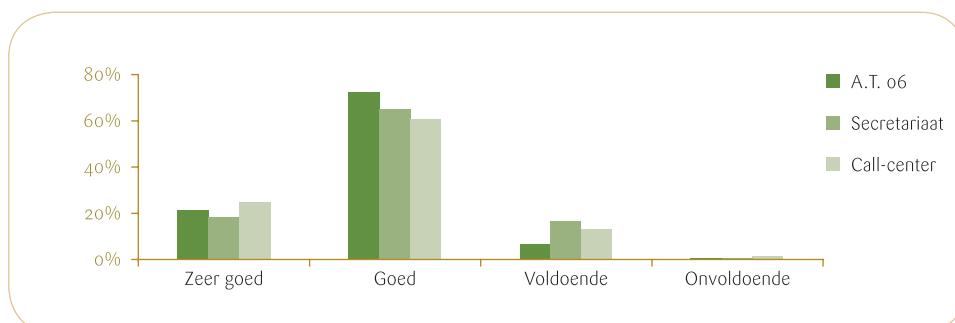
1.4.1. Uitrol eID



1.4.2. Helpdesk Belpic en Helpdesk Netwerk Rijksregister



1.4.3. Secretariaat van de Directeur-generaal en Call-center



1.5. Besluit

De enquête onder de gebruikers van het Rijksregister toont het hoge niveau van de prestaties van het Rijksregister aan. Een grote meerderheid spreekt zich over het algemeen tevreden tot zeer tevreden uit over de verschillende producten en de dienstverlening vanwege de medewerkers van de Algemene Directie en het Rijksregister.

Uit de verschillende enquêtes blijkt ook een duidelijke vraag naar begeleiding. Hieraan wordt beantwoord door de uitbouw van een call-center, en de uitbreiding van de helpdesk Belpic.

Om de werking nog vlotter te laten verlopen zal in het voorjaar van 2008 de helpdesk van het netwerk van het Rijksregister geïntegreerd worden in de helpdesk Belpic.

In het voorbije jaar werd de website van de Algemene Directie eveneens grondig vernieuwd. De versies van de verschillende brochures zullen stelselmatig bijgewerkt worden, en alle relevante informatie zal er onmiddellijk worden opgenomen.

Hoe kan de dienst Bevolking en identiteitskaarten haar dienstverlening aan de burger verbeteren?

De dienst bevolking en identiteitskaarten neemt deel aan de moderniseringsprojecten (MPM) die slaan op de vier kernactiviteiten. Deze 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.

De voorgestelde verbeteringen in de MPM Directie Bevolking zijn geconcretiseerd in vier projecten die gestart zijn in september 2007. De projecten dienen eind 2008 gerealiseerd te zijn.



De vier projecten van de MPM Directie Bevolking zijn:

- DB.01 – Opstellen van procedures voor gecoördineerde algemene instructies en individuele omzendingbrieven;
- DB.02 – Verbeteren van het beantwoorden van vragen betreffende de bevolkingsreglementering;
- DB.03 – Proactief en efficiënt werken rond bevolkingsgeschillen;
- DB.04 – Vastleggen van noodzakelijke personeelsbezetting in de gemeenten voor de taken van de bevolking (“benchmarking” voor uitvoeren van bevolkingstaken in gemeenten).

De doelstellingen zijn:

- een betere dienstverlening aan de gemeenten;
- vlugger wetwijzigingen met toelichtingen ter beschikking stellen van de gemeenten;
- verminderen van het aantal vraagstellingen door de gemeenten;
- de tijd voor het verkrijgen van antwoorden inkorten;
- verbeteren van de kwaliteit van de antwoorden;
- optimaliseren van de kennis over de bevolkingsreglementering in gemeenten, bij de politiekorpsen, enz...;
- het aantal bevolkingsgeschillen verminderen;
- meer geschillen lokaal oplossen;
- verbeteren van de kwaliteit van de beslissingen;
- doorlooptijd van de geschillendossiers beperkt houden en de efficiëntie van de inspecties verbeteren;
- service aan de bevolking met betrekking tot bevolkingszaken verbeteren;
- het invoeren van objectieve normen en benchmarking voor uitvoeren van bevolkingstaken in gemeenten en zorgen voor de noodzakelijke minimumcapaciteit in de gemeenten voor uitvoeren van bevolkingstaken.

Naast de opdrachten die te maken hebben met “Bevolking” en het hierboven vermelde moderniseringsproject, is de dienst Bevolking en Identiteitskaarten ook verantwoordelijk voor de algemene administratieve onderrichtingen en de omzendingbrieven met betrekking tot de identiteitsdocumenten en de elektronische identiteitskaarten. Tevens behandelt de dienst de parlementaire vragen in verband met de materies Bevolking en Identiteitskaarten. Dit alles gebeurt in zeer nauwe samenwerking met de directie Wetgeving, de regionale afvaardigingen en de cel Projectbeheer.

In 2007 werden de algemene onderrichtingen betreffende het houden van de bevolkingsregisters volledig herwerkt, net zoals de rubrieken “Bevolking” en “Identiteitsdocumenten en elektronische kaarten” van de website www.ibz.rm.fgov.be. Deze bevat alle documenten (omzendingbrieven, onderrichtingen, ...) die in 2007 werden uitgegeven. Een snelle publicatie moet bijdragen tot een betere dienstverlening aan de gemeenten en de burger.