

## Hoe kan de Dienst Bevolking en Identiteitskaarten haar dienstverlening aan de burger verbeteren?

- Een steeds transparantere regelgeving.

Om tot een zo goed mogelijke naleving van de bevolkingsreglementering te komen, moet deze duidelijk zijn. In 2007 is een volledige geactualiseerde en gecoördineerde versie van de bevolkingsonderrichtingen opgesteld en verspreid naar de gemeentebesturen.

In 2008 zijn eveneens de nodige voorbereidingen genomen om in 2009 een nog meer gebruiksvriendelijke en actuele versie van de bevolkingsonderrichtingen uit te brengen.

- Moderniseringsprojecten.

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

1. Het tot stand komen van de reglementering en omzendbrieven inzake bevolking ;
2. Het afhandelen van vragen met betrekking tot bevolking en identiteitskaarten ;
3. De afhandeling van de bevolkingsgeschillen ;
4. De inspectie van de bevolkingsregisters.

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

De vier gerealiseerde projecten in 2008 hebben de volgende doeleinden doorgevoerd :

- Betere service leveren aan de gemeenten en vlugger reglementeringen met toelichtingen ter beschikking hebben van de gemeenten ;
- Verminderen van het aantal vragen, de duurtijd van het bekomen van antwoorden inkorten, verbeteren van de kwaliteit van het gegeven antwoord door de dienst Bevolking en het Callcenter bij het Rijksregister, optimaliseren van de kennis over de bevolkingsreglementering in gemeenten, politiekorpsen, enz... zodat een positieve communicatie wordt bereikt met de burgers en de lokale overheden ;
- Het aantal bevolkingsgeschillen verminderen, meer geschillen lokaal oplossen, verbeteren van de kwaliteit van de beslissingen, doorlooptijd van de dossiers geschillen beperkt houden en de efficiëntie van de inspectie verbeteren ;
- Service aan de bevolking verbeteren met betrekking tot bevolkingszaken, het invoeren van objectieve normen, "benchmarking" voor uitvoering van bevolkingstaken in gemeente en zorgen voor de noodzakelijke minimumcapaciteit in de gemeenten voor uitvoeren van bevolkingstaken.

- Verbetering van de bevolkingsonderrichtingen.

In 2008 zijn dan ook een aantal reglementaire en operationele acties ondernomen ter verbetering van de bevolkingsonderrichtingen in ruime zin :

- De richtlijn inzake de verplichting om steeds de identiteitskaart bij zich te hebben vanaf de leeftijd van 15 jaar
  
- De instructies voor de annulatie van de identiteitskaart "oud model" bij de oproeping voor de elektronische identiteitskaart.
  
- De aanpassing van het attest bij verlies of diefstal van een identiteitskaart.
  
- de verduidelijking betreffende de inschrijving van minderjarigen in de registers naargelang de gezinssituatie.
  
- de registratie van de personen waarvan de verdwijning sinds 6 maanden of langer gesignaleerd is.
  
- het behoud van de geldigheid van de identiteitskaart bij vertrek van een Belg naar het buitenland.
  
- De omzendbrief betreffende de bestrijding van de identiteitsfraude door middel van de portaalsite "CheckDoc", die toelaat Belgische identiteitsbewijzen op hun geldigheid te controleren en de toepassing "DocStop" waarbij de houder van een Belgisch identiteitsdocument bij verlies of diefstal van dit document wereldwijd op een gratis nummer dit verlies of diefstal kan melden aan de helpdesk van het Rijksregister om misbruik van zijn identiteitsdocument te voorkomen.

**Raadpleeg voor meer informatie :** <http://www.ibz.rn.fgov.be/index.php?id=324&L=1>

Daarenboven is er een permanente ondersteuning van de website bevolking en identiteitskaarten ten behoeve van de burgers en de bevolkingsdiensten (<http://www.ibz.rn.fgov.be/> – Rubriek Bevolking en Identiteitskaarten.)

- Een meer rationele wijze van bevolkingsfiches bijhouden.

Verder is er in 2008 gestreefd om in het kader van de administratieve vereenvoudiging het materieel bijhouden van de bevolkingsfiches in de gemeenten nog te verminderen.

De vrijstelling voor het behouden van materiële bevolkingsfiches van de gemeentelijke inwoners wordt verleend als de gemeente over de nodige informaticamiddelen beschikt die de continuïteit van de bevolkingsdienst waarborgen en het mogelijk maakt op elk ogenblik de raadpleging van de gegevens van het bevolkingsbestand en de afgifte van documenten (getuigschriften en uittreksels) te garanderen.

Momenteel hebben reeds een 310-tal gemeenten een vrijstelling bekomen om niet langer papieren bevolkingsfiches van hun inwoners bij te houden.