

9 april 2008

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

Actieplan met als doel de gegevens inzake burgerlijke staat in het Rijksregister zo snel mogelijk aan te passen aan de gewijzigde informatie – deze bijwerking gebeurt door de gemeente die het dossier van de betrokkene beheert.

- **Doelstelling**
- **SLA – actieplan**
- **Controles**
- **Enkele grafieken**
- **Besluiten**

## ► DOELSTELLING

- **Steeds meer instellingen (mutualiteiten, RVA, ...) baseren zich enkel nog op de informatie die het Rijksregister bevat over hun klanten**
- **Betrouwbare gegevens bepalen de waarde van het Rijksregister voor deze instellingen**
- **Betrouwbare gegevens vereisen een correcte en snelle update van gewijzigde gegevens**

## ▶ ACTIEPLAN SLA

- **Systematisch onderzoek van vertragingen aan de hand van betrouwbare statistische gegevens**
- **Tussenkomsst van regionale afgevaardigden in de gemeenten : bepalen van oorzaken van herhaaldelijke of buitensporige vertragingen + samen nadenken over mogelijke oplossingen**
- **Afschrift van gedetailleerd verslag, inclusief een suggestie van een oplossing, aan de burgemeesters van de betrokken gemeenten**

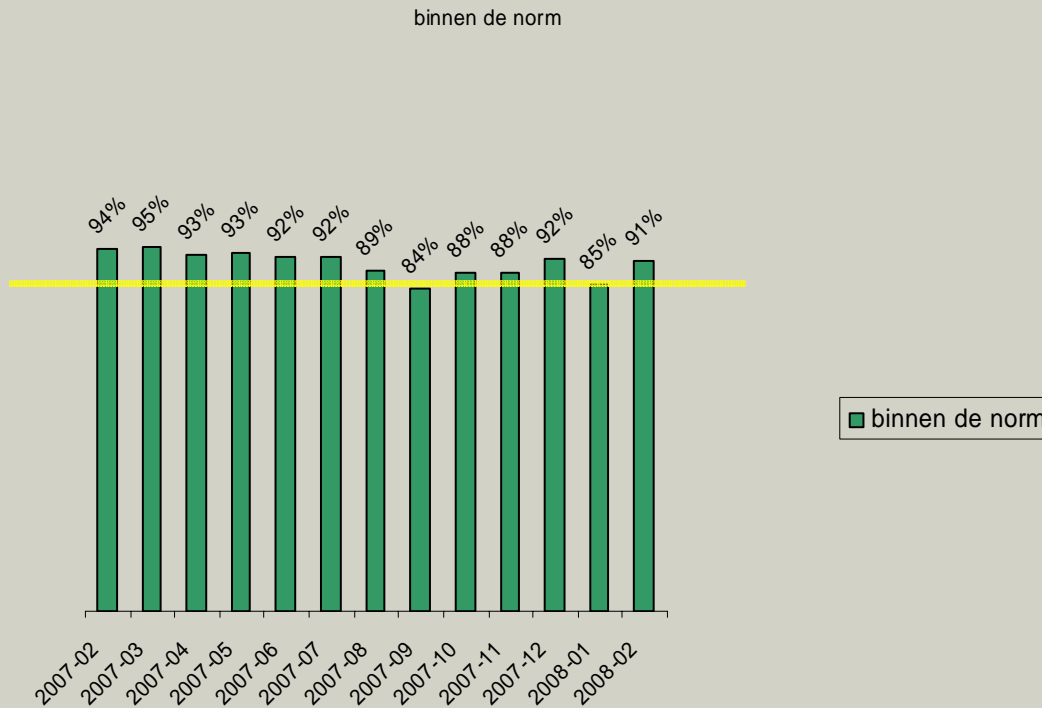
## ► CONTROLES

- Gehanteerde termijnen :
  - Geboorte binnen de gemeente :  
registratie binnen de twintig dagen
  - Huwelijk binnen de gemeente  
registratie binnen de vijf dagen  
*(wettelijke termijn drie dagen)*  
*(meeste huwelijken vinden plaats op vrijdagmiddag of op zaterdag)*
  - Overlijden binnen de gemeente  
registratie binnen de zes dagen

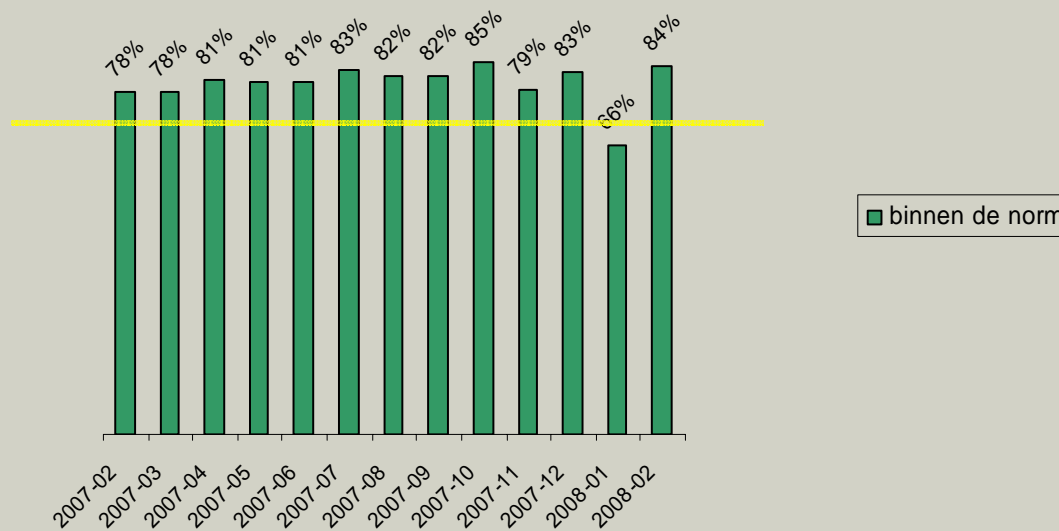
## ► CONTROLES

- De gehanteerde drempels vanaf januari 2007:
  - geboorten binnen de gemeente :  
minstens **85 %** van het totaal aantal registraties binnen de twintig dagen
  - huwelijken binnen de gemeente :  
minstens **70 %** van het totaal aantal registraties binnen de vijf dagen
  - overlijdens binnen de gemeente :  
minstens **70 %** van het totaal aantal registraties binnen de zes dagen

- ▶ Jaarevolutie voor België : geboorten binnen de gemeente (drempel = 85% binnen de norm).

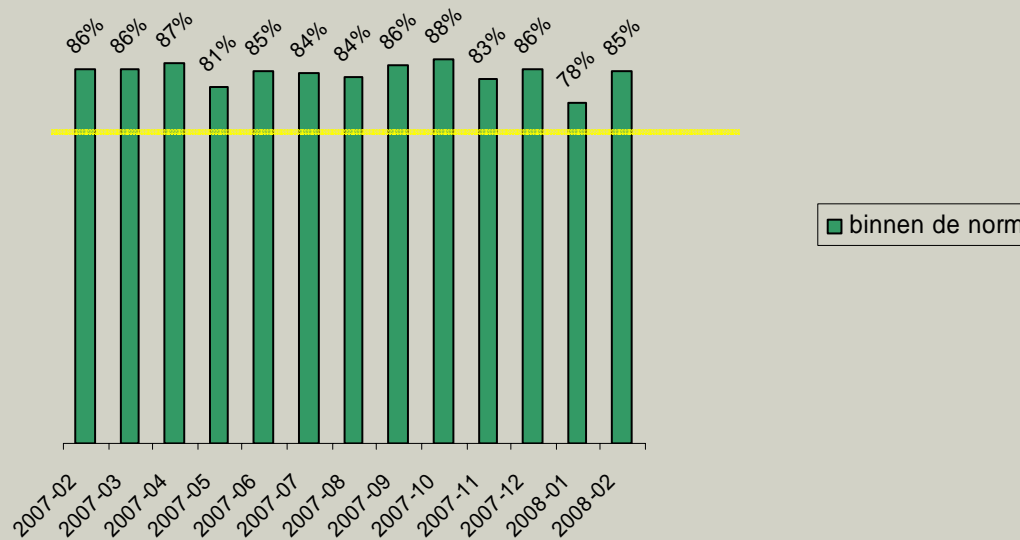


- ▶ Jaarevolutie voor België : huwelijken binnen de gemeente (drempel = 70% binnen de norm).





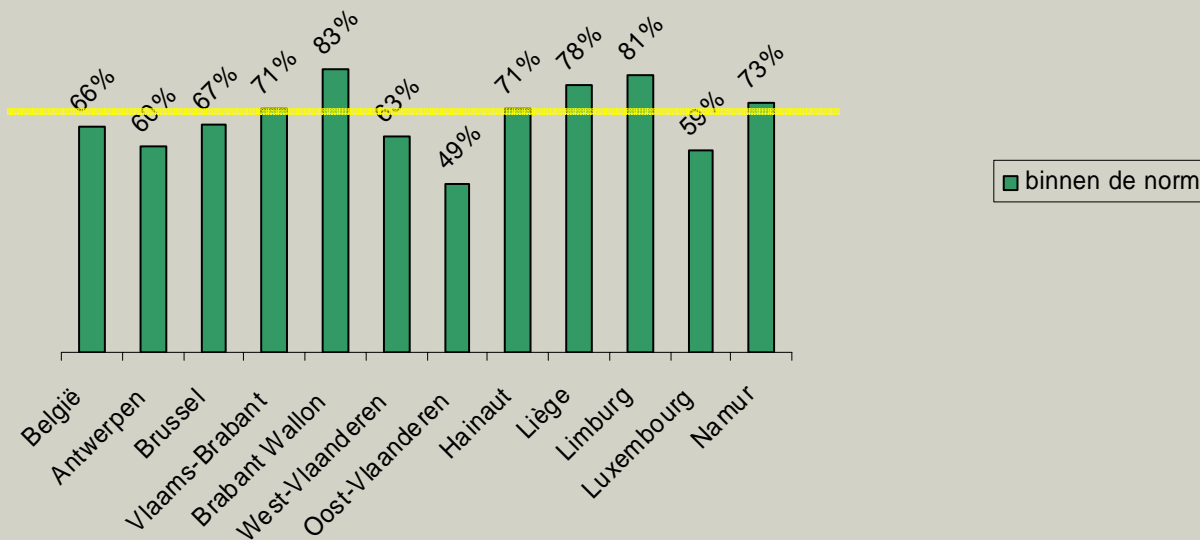
- ▶ Jaarevolutie voor België : overlijdens binnen de gemeente (drempel = 70% binnen de norm).



## ► Besluiten

- Score voor januari 2008 is over de ganse lijn minder. Voor de huwelijken wordt over gans België bekeken de norm ruim niet gehaald.
- Invloed van de eindejaarsperiode ?
- Onderzoek van de provinciale scores.

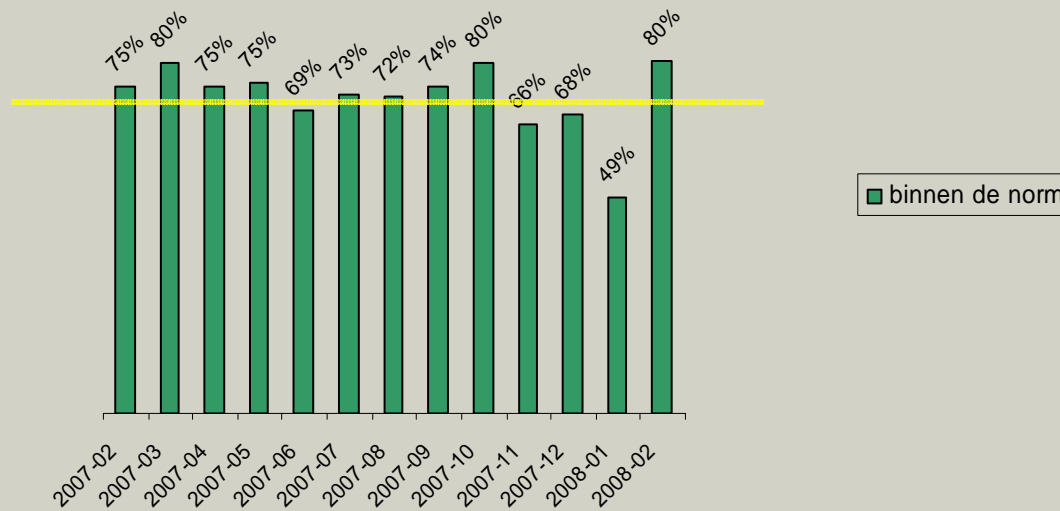
- ▶ Januari 2008, provinciale scores : huwelijken binnen de gemeente (drempel = 70% binnen de norm).



## ► Besluiten

- In meerdere provincies wordt in januari 2008 de norm voor de huwelijken binnen de gemeente niet gehaald.
- Oost-Vlaanderen behaalt de slechtste score.
- Onderzoek van de gemeentelijke scores leert dat het probleem hoofdzakelijk bij een enkele stad ligt.

- ▶ Jaarevolutie voor Oost-Vlaanderen : huwelijken binnen de gemeente (drempel = 70% binnen de norm).



## ► Besluiten

- De regionale afgevaardigde voor Oost-Vlaanderen is volop bezig met het onderzoek. Naar verluidt is het een organisatorisch probleem.

Comité van de gebruikers van het Rijksregister – 9 april 2008  
Tom BOLS – FOD Binnenlandse Zaken – Regionale Afvaardiging Antwerpen  
(voor de wettelijke basis : zie de voorstelling door Geert NOLLET tijdens het gebruikerscomité van 15 september 2006)

