


25 september 2007

SERVICE LEVEL AGREEMENT

Actieplan met als doel de gegevens in het Rijksregister sneller aan te passen aan de gewijzigde informatie – deze bijwerking gebeurt door de gemeente die het dossier van de betrokkene beheert.


- 
- **Doelstelling**
 - **SLA – actieplan**
 - **Controles : beschrijving – oorzaken – oplossingen**
 - **Enkele grafieken**
 - **Besluiten**

► DOELSTELLING

- **Na een wijziging van de persoonsgegevens in het bevolkingsregister moet het Rijksregister zo snel mogelijk betrouwbare gegevens kunnen afleveren**
- **Betrouwbare gegevens bepalen de waarde van het Rijksregister voor de gebruikers**
- **Betrouwbare gegevens vereisen een correcte en snelle update van gewijzigde gegevens**

▶ ACTIEPLAN SLA

- **Systematische opvolging van vertragingen aan de hand van betrouwbare statistische gegevens**
- **Tussenkomsst van regionale afgevaardigden in de gemeenten (bepalen van oorzaken vertragingen + aanbieden van oplossingen) (hoofdzakelijk betreffende de akten opgemaakt in de eigen gemeente)**
- **Afschrift van gedetailleerd verslag aan de burgemeesters van de betrokken gemeenten**

- 
- **Eventuele tussenkomst van FOD Justitie om ambtenaren Burgerlijke Stand te herinneren aan wettelijke verplichtingen inzake de termijnen voor de verschillende akten**
 - **Stimuleren gebruik van model 7 bis / 7 ter via elektronische post voor het versturen van de kennisgeving van het overlijden / het huwelijk aan de gemeente van beheer door de gemeente waar de gebeurtenis plaatsvond – model 7 via post volgt later**
 - **Omzendbrieven dd. 1 augustus 2005 en 12 juli 2007 aan gemeentebesturen en provinciegouverneurs**

► CONTROLES

- **beschrijving**
- **oorzaken**
- **oplossingen**

► Beschrijving

- **Eerste fase, controle op :**
 - **vertragingen bij registratie van authentieke akten, opgemaakt in België**
 - **naleving wettelijke termijnen in gevallen waarbij de gemeente van gebeurtenis (die de akte opmaakt) dezelfde is als de gemeente van verblijf (die het dossier beheert)**

- **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

- **De gehanteerde drempels tot december 2006:**
 - **geboorten binnen de gemeente :**
minstens 80 % van het totaal aantal registraties binnen de twintig dagen
 - **huwelijken binnen de gemeente :**
minstens 50 % van het totaal aantal registraties binnen de vijf dagen
 - **overlijdens binnen de gemeente :**
minstens 60 % van het totaal aantal registraties binnen de zes dagen

- **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


- **Andere elementen waarmee rekening gehouden wordt :**
 - **herhaaldelijke vertragingen :**
niet behalen van de vooropgestelde drempels tijdens een periode van meer dan twee maanden
 - **buitensporige vertragingen :**
meerdere bijwerkingen gebeuren pas na dertig dagen

► OORZAKEN VAN VERTRAGINGEN

- Niet op de hoogte van de wettelijke termijnen
- Geen vervanging voor de taken van afwezige personeelsleden
- Geen vaste structuur en procedure bij het uitvoeren van de bijwerkingen waardoor beschikbare mensen en middelen niet optimaal aangewend worden
- Afhankelijk van de dienst burgerlijke stand, laattijdig bekomen van de uittreksels


► OPLOSSINGEN

- **Alle medewerkers op de hoogte brengen van de wettelijke termijnen + hen overtuigen van de noodzaak om via snelle bijwerkingen een kwalitatieve dienstverlening door het Rijksregister te garanderen.**
- **De gemeenten liggen trouwens aan de basis van deze dienstverlening. Ze hebben in dit opzicht een grote verantwoordelijkheid inzake de juistheid van de informatie die via het Rijksregister van de natuurlijke personen verstrekt worden aan de burgers zelf en derden die toegang hebben tot deze gegevens.**

- 
- **Zorgen voor een continuïteit van de uit te voeren bijwerkingen, ook bij afwezigheid van het personeelslid dat anders voor deze taken instaat**

Minstens twee personeelsleden moeten in staat zijn om deze bijwerkingen uit te voeren.

- **Oplossen van structurele problemen door de manier van werken onder de loep te nemen en aan te passen waar nodig (vaste tijdstippen waarop bepaalde bijwerkingen gebeuren verplaatsen of creëren van bijkomende tijdstippen waarop bepaalde taken dienen uitgevoerd te worden)**

- 
- **De doorstroming van de informatiegegevens van de dienst Burgerlijke Stand naar de dienst Rijksregister onderzoeken en zonodig aanpassen.**

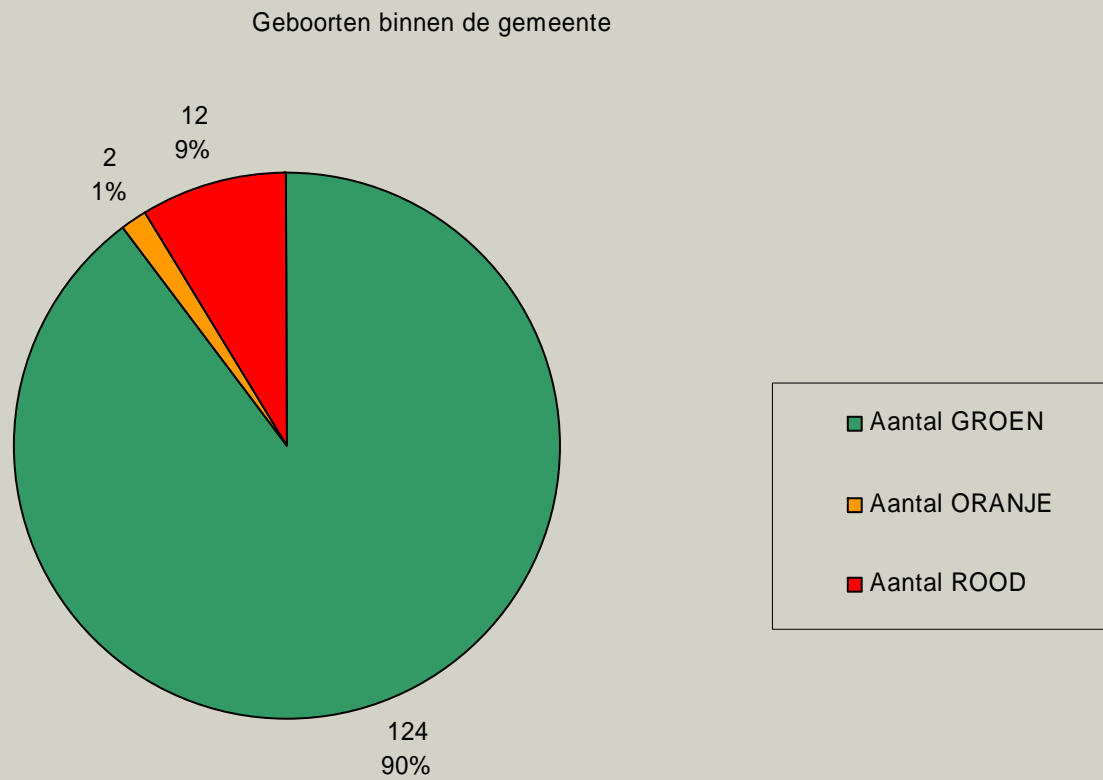
In bepaalde gevallen aandringen op een betere samenwerking tussen beide diensten.

Ambtenaar Burgerlijke Stand op de hoogte brengen van de wettelijke termijnen in verband met de opmaak van de akten.

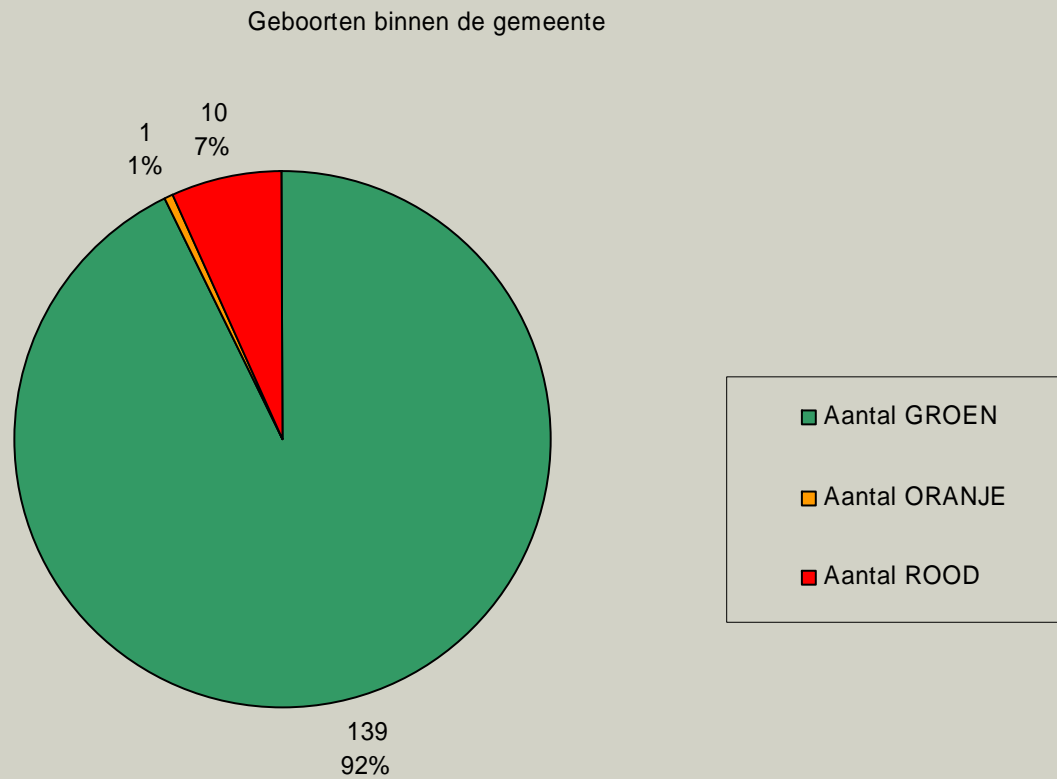
► Enkele grafieken

- **Vergelijking tussen december 2006 en augustus 2007**
- **Een gemeente wordt beschouwd als :**
 - **GROEN** indien ze voldoet aan de huidige norm
 - **ORANJE** indien ze niet voldoet aan de huidige norm, maar wel aan de vorige norm
 - **ROOD** indien ze niet voldoet aan de vorige norm

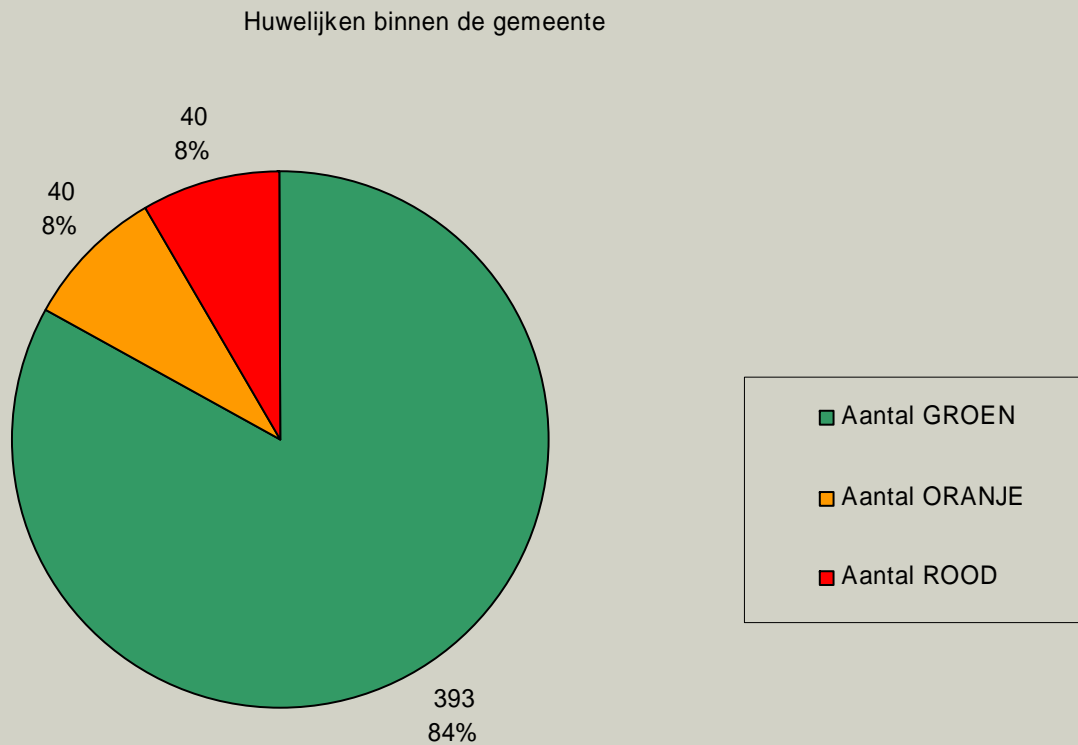
► December 2006 : geboorten binnen de gemeente.



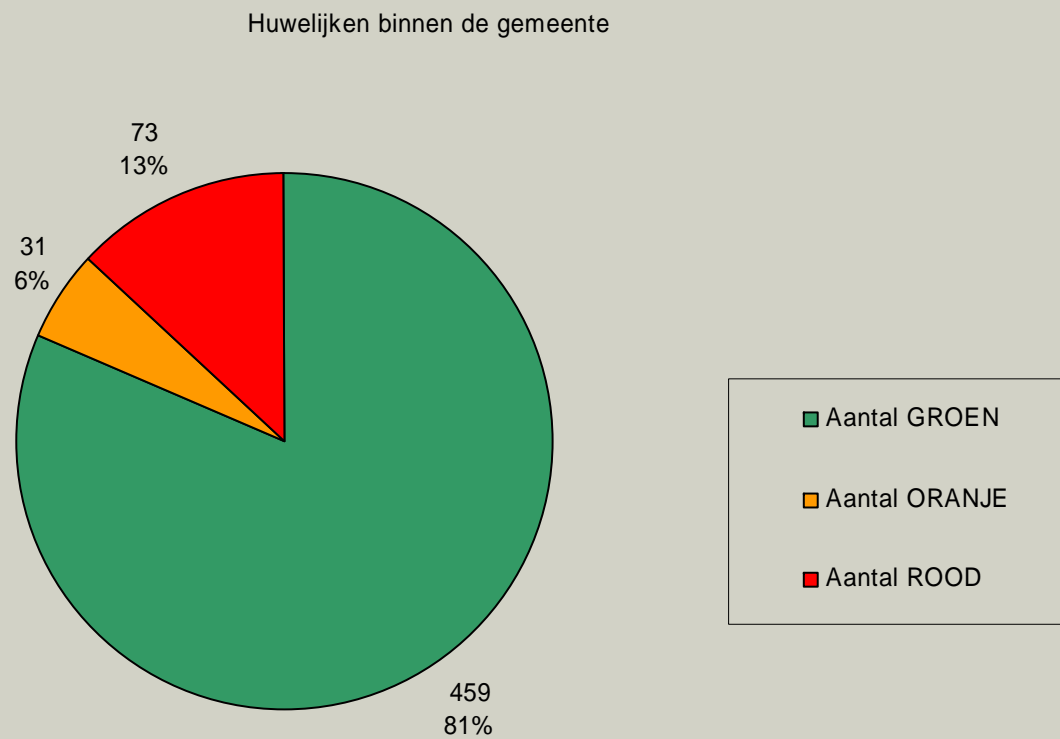
► Augustus 2007 : geboorten binnen de gemeente.



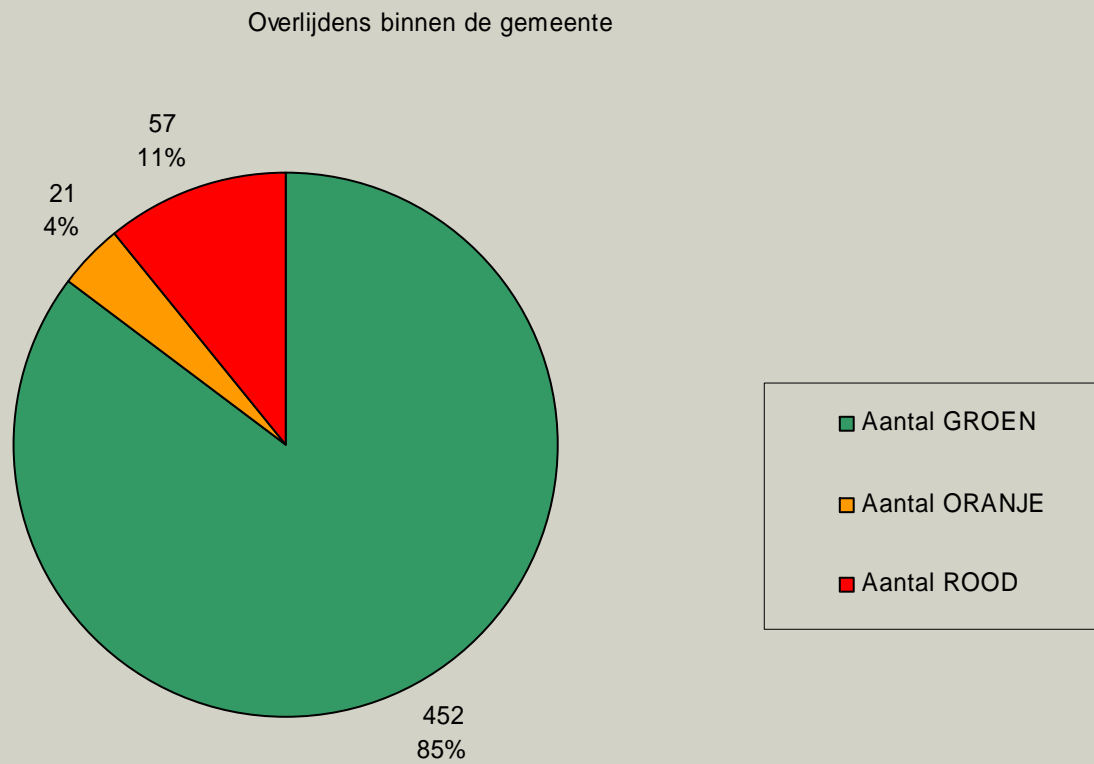
► December 2006 : huwelijken binnen de gemeente.



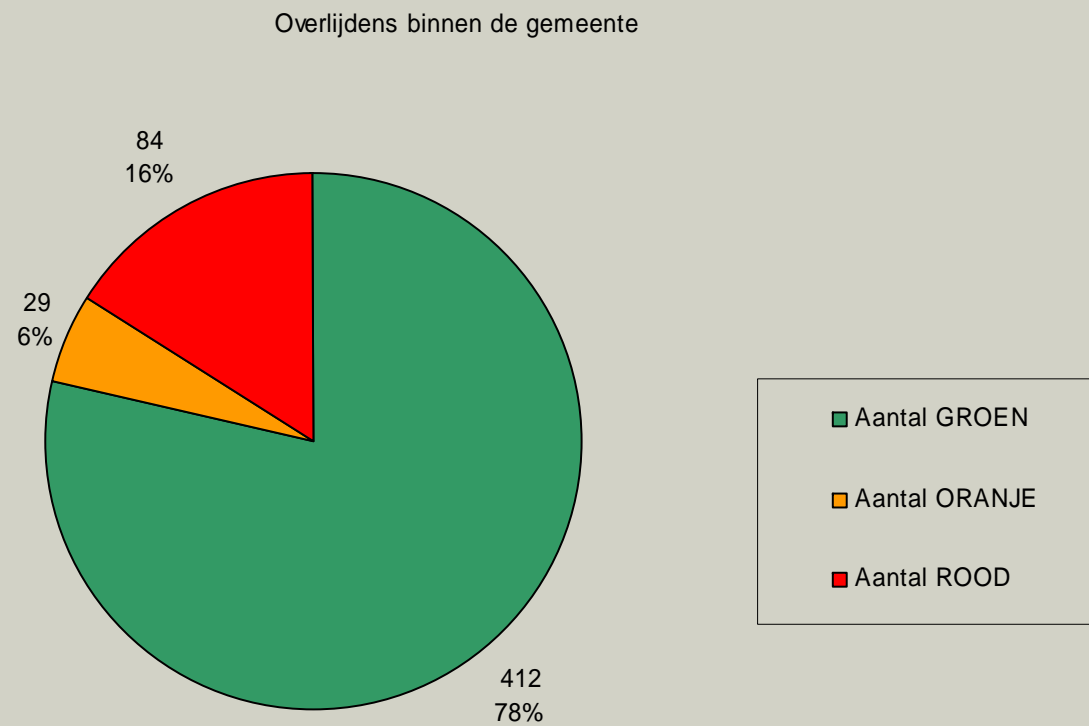
► Augustus 2007 : huwelijken binnen de gemeente.



► December 2006 : overlijdens binnen de gemeente.



► Augustus 2007 : overlijdens binnen de gemeente.



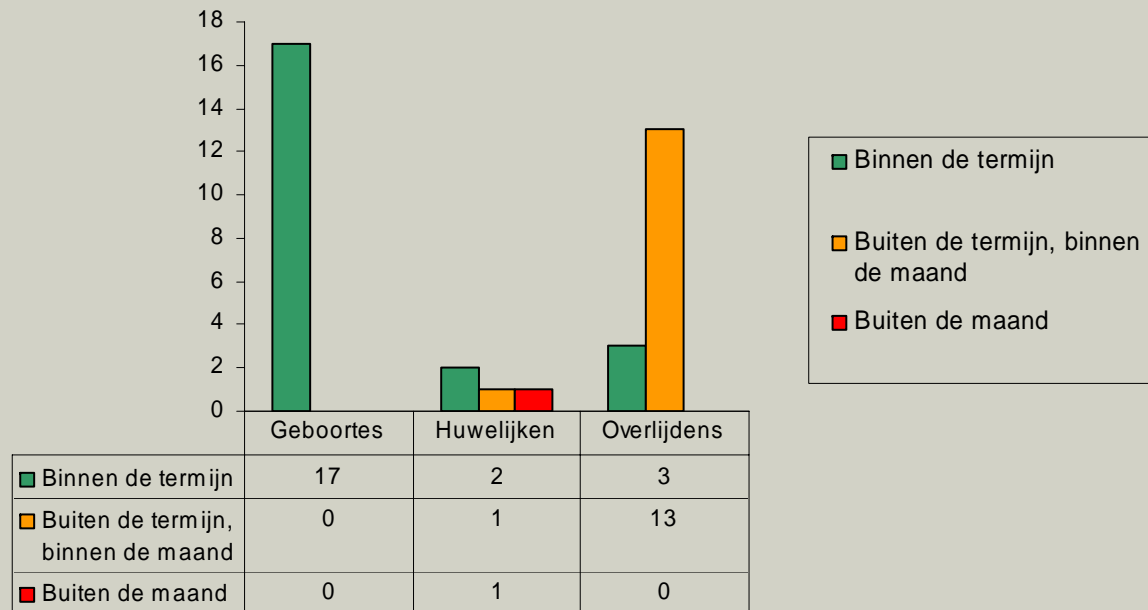
► Besluiten

- De nieuwe normen (percentage verwerkte aktes binnen de voorziene termijn) hebben slechts in geringe mate een invloed op het goed of slecht scoren van een gemeente.
- De twee maanden waar een grafiek van werd gemaakt, vertonen nationaal bekeken amper een verschil.

► Voorbeeldgemeente – Brasschaat – SLA-inspectie in januari 2007

Statistische beoordeling IT100 : GOED
 IT120 : MATIG
 IT150 : SLECHT

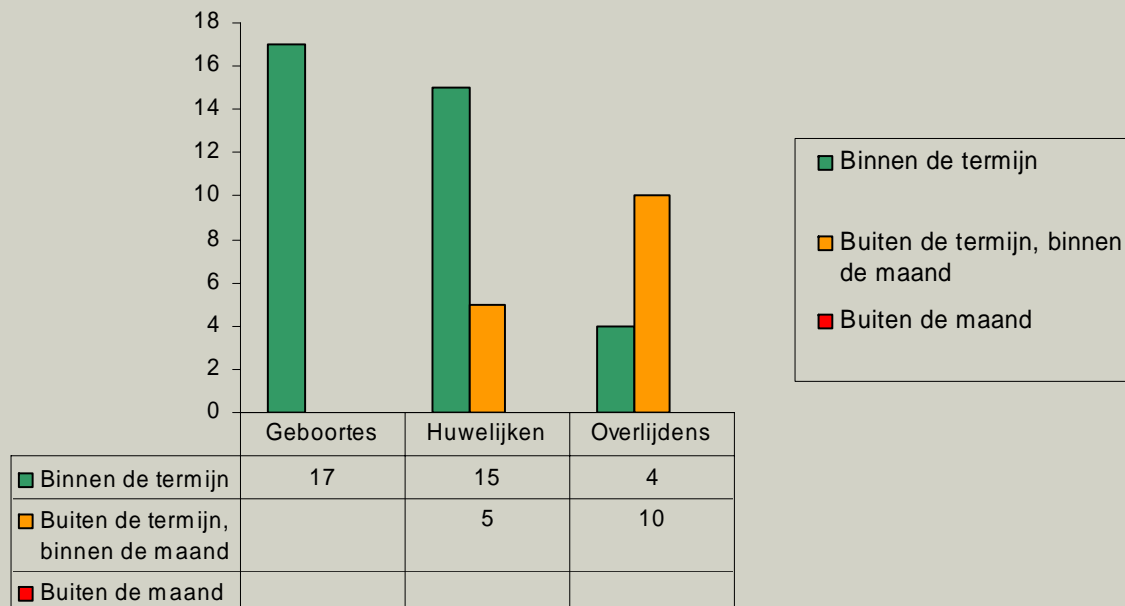
December 2006



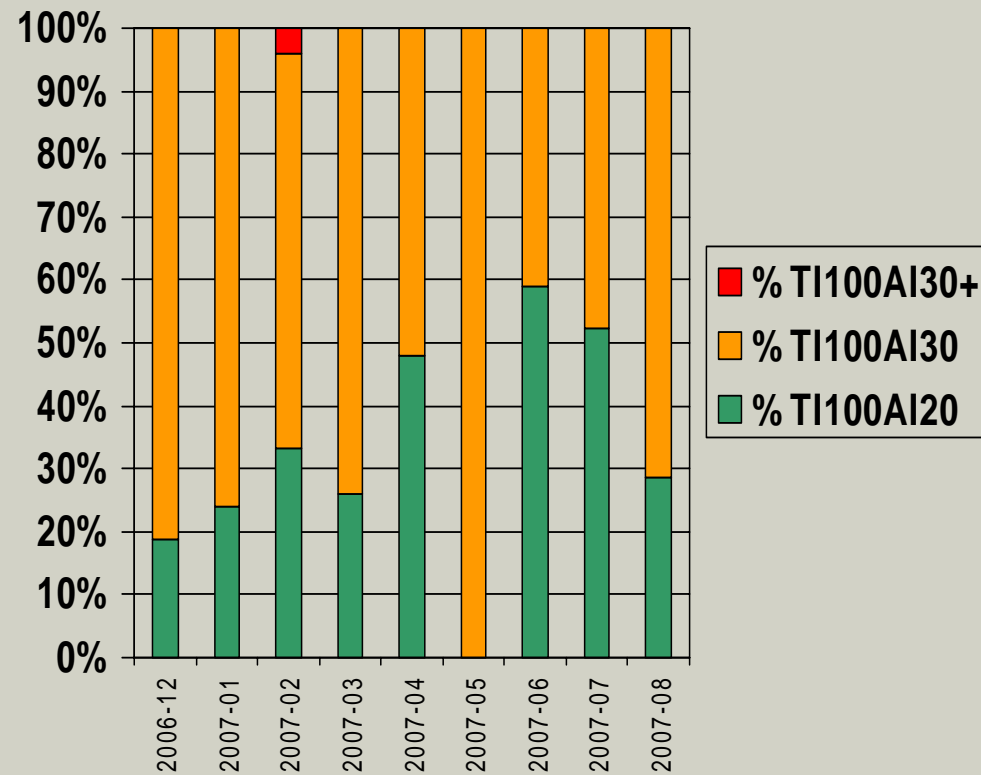
► Voorbeeldgemeente – Brasschaat – SLA-inspectie in januari 2007

Statistische beoordeling IT100 : GOED
IT120 : MATIG
IT150 : SLECHT

Augustus 2007



► Voorbeeldgemeente Brasschaat – evolutie IT150



► Besluiten – voorbeeldgemeente Brasschaat

- De gemeente scoort slecht bij het IT150
- Het SLA-inspectiebezoek in januari 2007 heeft voor het IT150 niet tot een verbetering geleid.
- Voornaamste vaststelling tijdens dit SLA-inspectiebezoek :
 - De behandeling van de aktes inzake overlijden (IT150) gebeurt in BackOffice door een personeelslid dat slechts om de andere dag werkt – tijdens de andere dagen worden de aktes niet behandeld.

Comité van de gebruikers van het Rijksregister – 25 september 2007
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)

