

9 april 2008

- ▶ Benchmarking van het aantal personeelsleden voor de bevolkingstaken in de gemeenten

Presentatie voor de gebruikers van het Rijksregister

► Inhoud

- I. Voorstelling van het project
- II. Typologie van de gemeenten
- III. Selectie van de pilootgemeenten
- IV. Uitwerking van een producten- en dienstencatalogoog
- V. Te verzamelen gegevens: procedure
- VI. Huidige toestand
- VII. Het opmaken van basissen van een berekeningsmodel in functie van de eerste verkregen resultaten

► Voorstelling van het project

Context

- Bij de Fod Binnenlandse Zaken werden “**moderniseringsprojecten**” gedefinieerd en opgestart. Eén van deze projecten is een benchmarking van de personeelsaantallen voor de bevolkingstaken in de gemeenten.
- Het Rijksregister: de **primaire en authentieke bron voor de identificatie** (advies van de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer nr. 14/2005).
- **Bewijskracht** van de identificatiegegevens van het Rijksregister (Wet van 27-04-2007 tot wijziging van de wet van 8-08-1983).
- **Kwaliteit van de opname** van de gegevens van het Rijksregister.

► Voorstelling van het project

Kwaliteit van de opgenomen gegevens

- De gegevens van het Rijksregister moeten juist zijn en moeten zo vlug mogelijk ingevoerd worden. Daarom schrijft de huidige reglementering **wettelijke termijnen** voor binnen dewelke de gemeentediensten de genoemde gegevens moeten opnemen.
- Na het analyseren van de termijnen voor het invoeren van de gegevens en na het buiten beschouwing laten van de dossiers met vertraging voor dewelke de gemeenten helemaal niet verantwoordelijk zijn (bv.: laattijdige geboorte- of overlijdensaangifte), heeft men kunnen vaststellen dat de reden die het meest aangehaald wordt om de vertraging te verklaren **gebrek aan personeel** is.

► Voorstelling van het project

- Een objectieve vergelijkende analyse verwezenlijken om de minimale behoeften van de gemeenten inzake personeel te bepalen om de bevolkingstaken uit te voeren
- De dienstverlening aan de bevolking verbeteren voor wat de bevolkingstaken betreft
- De dienstverlening aan de gebruikers van het Rijksregister verbeteren.

► Voorstelling van het project

Voornaamste stappen

1. Zoeken naar een typologie van de gemeenten (gedifferentieerde analyse naargelang van het profiel van de gemeente)
2. Het selecteren van pilootgemeenten
3. Het opstellen van een producten- en dienstencatalogoog voor de bevolkingstaken
4. Het opvragen van volume- en tijdgegevens betreffende de producten en de diensten bij de pilootgemeenten
5. Het verwerken van de gegevens van de pilootgemeenten
6. Het opstellen van een werktuig voor benchmarking
7. Benchmarking uitvoeren voor alle gemeenten
8. Het analyseren van de resultaten

► Typologie van de gemeenten

Geraadpleegde bronnen

- Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten, Vereniging van Waalse Steden en Gemeenten en de Vereniging van de Stad en Gemeenten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest
- Vlaamse Gemeenschap, FOD Economie, AD Statistiek en Economische Informatie, Dexia

Gekozen typologie

- Dexia van 2007 (A.Dessoy) gebaseerd op algemene sociale en economische factoren
- 6 subgroepen werden bepaald voor alle regio's

Selectiecriteria voor de pilootgemeenten

- Selectie van de pilootgemeenten in 6 subgroepen
- Vertegenwoordiging van alle provincies
- Meertaligheid
- De 5 grootste steden worden opgenomen in een afzonderlijke subgroep met een pilootgemeente per gewest

► Selectie van de pilootgemeenten

Kenmerken	Provincie	Proefgemeenten	Bevolkingscijfer.	Taal
Landelijk	Antwerpen	Lille	15.628	N
Halfstedelijk of agglomeratie		Willebroek	23.300	N
Grootstad		Antwerpen	466.203	N
Residentieel	Vlaams-Brabant	Londerzeel	17.452	N
Centrum	West-Vlaanderen	Roeselare	56.268	N
Toeristisch		Koksijde	21.419	N
Concentratie van economische activiteiten	Oost-Vlaanderen.	Deinze	28.593	N
	Limburg	Maaseik	23.879	N
	Luxemburg	Aubange	15.193	F
	Namen	Anhée	6.958	F
	Luik	Kelmis	10.472	D
		Beyne-Heusay	11.739	F
		Luik	188.907	F
	Henegouwen	Ath	27.141	F
	Waals-Brabant	Waterloo	29.398	F
	Brussels Gewest	Sint-Lambrechts-Woluwe	48.315	Tweetalig
		Sint-Jans-Molenbeek	81.632	Tweetalig
		Brussel	145.917	Tweetalig

► Selectie van de proefgemeenten

<i>Proefgemeenten</i>	<i>OK</i>	<i>NOK</i>	<i>Voorstel tot vervanging</i>	<i>NOK</i>
<i>Londerzeel</i>	<i>04.12.07</i>			
<i>Waterloo</i>	<i>17.12.2007</i>			
<i>Sint-Lambrechts-Woluwe</i>	<i>12.12.2007</i>			
<i>Anhée</i>	<i>19.12.2007</i>			
<i>Lille</i>		<i>10.12.2007</i>	<i>Ravels</i>	<i>8/01/2008</i>
<i>Maaseik</i>		<i>18.12.2007</i>	<i>Lanaken</i>	<i>17/01/2008</i>
<i>Kelmis</i>		<i>17.12.2007</i>	<i>Sankt Vith</i>	<i>16/01/2008</i>
<i>Aubange</i>	<i>06.12.2007</i>			
<i>Deinze</i>	<i>18.10.2007</i>			
<i>Beyne-Heusay</i>	<i>08.01.2008</i>			
<i>Willebroek</i>	<i>06.12.2007</i>			
<i>Ath</i>	<i>10.12.2007</i>			
<i>Roeselare</i>	<i>12.12.2007</i>			
<i>Sint-Jans-Molenbeek</i>				
<i>Koksijde</i>	<i>14.12.2007</i>			
<i>Brussel</i>	<i>05.12.2007</i>			
<i>Luik</i>	<i>04.12.2007</i>			
<i>Antwerpen</i>	<i>12.12.2007</i>			

► Catalogoog van producten en diensten

Definitie

- De **gemeentelijke producten- en dienstencatalogoog van de bevolkingstaken** is een inventaris van producten en diensten die door de gemeenten worden afgeleverd aan klanten met betrekking tot een materie die een impact heeft op het actueel houden van de bevolkingsregisters en het Rijksregister (bijvoorbeeld adreswijziging) of die in vele gemeenten op de Bevolkingsdienst worden afgeleverd (bijvoorbeeld begravenissen en wijze van teraardebestelling).
- Het **volume** van een product of dienst is de belangrijkste parameter die de werklust bepaalt. Volumes worden uitgedrukt in aantal per jaar. We werken per jaar om seizoenschommelingen te vermijden.

► Catalogoog van producten en diensten

Definitie

- In samenwerking met de werkgroepen die bestaan uit de gemeenten en de verenigingen van steden en gemeenten
- We hebben zoveel mogelijk gelijkaardige producten en diensten gegroepeerd. Dus niet “Attesten over gezinssamenstelling”, “Attesten van woonst”, ... maar “Bewijzen en getuigschriften”.
- We streven niet de volledigheid na. Ons einddoel is normen voor personeelsbezetting op te stellen. Dus producten en diensten die onvoldoende bijdragen aan de VTE's, dienen niet in rekenschap genomen te worden. Producten en diensten die maar in een beperkt aantal gemeenten voorkomen, worden niet in beschouwing genomen.
- Elke gemeente is anders georganiseerd. Het is dus mogelijk dat bepaalde taken voor een product of dienst niet door de bevolkingsdienst worden uitgevoerd.

► In te zamelen gegevens: procedure

Geleverde template

- De gegevens moeten ingezameld worden op een Excel-tabel met een verplichte vaste structuur.
- De volume- en de tijdgegevens moeten ingevoerd worden in de kolommen E en F voor een periode van 12 maanden met een verkiezing.
- Voor elke groep producten/diensten kunnen de transacties geschieden via internet, met identificatie door middel van de eID en door geautomatiseerde verwerking. Wij beschouwen het versturen van een e-mail niet als een transactie via internet.
- Onderaan de tabel: som van alle uren van directe inzet en de omrekening in VTE.

► Producten-en dienstencatalogoog

Naam v.h. product of de dienst		Beschrijving en commentaar	Volume-eenheid
Burgerlijke stand		Onderstaande producten en diensten zijn steeds inclusief het beheren van de overeenkomstige registers en het periodiek genereren van lijsten en statistieken – voor zover van toepassing Niet inbegrepen: aanpassingen aan regelgeving, managementtaken of taken in verband met de functie van diensthoofd, het instuderen van materies en het aanleren van nieuwe werktuigen, deelname aan informatievergaderingen en studiedagen	
1	Geboorte	Inclusief het opmaken van de geboorteakte, het invoeren van de bijwerkingen in het het Rijksregister en het communiceren met de gemeente van beheer en de ziekenhuizen. Exclusief de geboortepremies	Aantal geboorten
2	Adoptie	Inclusief het verstrekken van informatie, het overschrijven van het adoptievonnis of arrest, en het ingeven van de bijwerkingen in het Rijksregister .Exclusief adoptiepremies	Aantal adopties
3	Erkenning van een kind	Inclusief het verstrekken van informatie, het opstellen van een akte van erkenning en het ingeven van de bijwerkingen in het Rijksregister.	Aantal erkenningen van een kind
4	Verandering van geslacht	De geslachtsverandering.Gelet op het feit dat dit punt bepaald werd in de nieuwe wet van 10 mei 2007, houden wij rekening met de tijds-en volume-eenheden van de laatste 6 maanden; en wij vermenigvuldigen met 2.	Aantal geslachtsveranderingen
5	Huwelijk tussen Belgen	Inclusief het verstrekken van informatie, de huwelijksaangifte,de bijstand door de ambtenaar van de burgerlijke stand tijdens huwelijksplechtigheid, het opstellen huwelijksakte, het opmaken van trouwboekje, het invoeren van de bijwerkingen in het Rijksregister, het aanpassen van identiteitskaarten en het mededelen van de informatie aan de gemeente van beheer (model 7ter). Exclusief huwelijkspremies en de tijd die besteed wordt door de ambtenaar van de burgerlijke stand	Aantal huwelijken verblijf in België

► Producten- en dienstencatalogoog

Nr.	<i>Naam product of dienst</i>
Burgerlijke stand	
1	Geboorte
2	Adoptie
3	Erkenning van een kind
4	Geslachtsverandering
5	Huwelijk tussen Belgen
6	Huwelijk waarbij minstens één van de echtgenoten Belg is
7	Ceremonieën
8	Verandering van nationaliteit
9	Naturalisatie
10	Uittreksels
11	Internationale uittreksels
12	Genealogische opzoeking
13	Overlijden
14	Overlijden van behoeftigen
15	Neerlegging, overschrijving en wijziging van andere akten
16	Burgerlijke stand via Internet
Lijkbezorging en wijze van teraardebestelling	
17	Lijktransport
18	Begraving/crematie/repatriëring
19	Verlenging van concessies
20	Lijkbezorging en wijze van teraardebestelling via internet

► Producten- en dienstencatalogoog

Nr	<i>Naam product of dienst</i>
Bevolkingsregisters en Rijksregister	
21	Opzoeking
22	Adreswijziging
23	Schrappingen/Inschrijving van ambtswege door de gemeente
24	Vaccinatiebewijzen
25	Wettelijk samenwonen
26	Einde van het wettelijk samenwonen
27	Schenking en transplantatie van organen
28	Wijze van lijkbezorging
29	Euthanasie
30	Beroep
31	Attesten en getuigschriften
32	Plus 3-pas
33	Bevolkingsregisters en het RR via internet
34	Gratiskaart voor het openbaar vervoer

► Lijst met producten en diensten

<i>Nr.</i>	<i>Naam product of dienst</i>
Identiteitskaarten	
35	Identiteitsstuk voor kinderen
36	Identiteitsbewijs voor kinderen
37	Elektronische identiteitskaart
38	Elektronische identiteitskaart – dringende gevallen met verplaatsing
39	Elektronische identiteitskaart voor niet-mobiele personen
40	Voorlopige identiteitskaarten
41	Identiteitskaarten via internet
Paspoorten	
42	Paspoorten via internet
43	Paspoorten via internet
Rijbewijzen	
44	Voorlopig rijbewijs
45	Belgisch rijbewijs
46	Internationaal rijbewijs
47	Rijgetuigschrift voor landbouwtractor
48	Rijbewijzen via internet

► Lijst met producten en diensten

Nr.	Vreemdelingen
A. Eerste aankomst	
49	Opening van dossier
50	Aangifte bij de aankomst
51	Bevel om het grondgebied te verlaten
52	Onderzoek betreffende de woonplaats
B. Loketten	
53	verblijfstitels
54	Bijlagen
55	Arbeidsvergunning, beroepskaart
56	Studenten
57	Opvolging van het integratiebeleid
C. Asielzoekers	
58	Dossierbeheer
59	Uitreiking van het document
60	Onderzoek betreffende de woonplaats
D. Cel 9bis	
61	Behandeling van de regularisatieaanvragen

► Producten-en dienstencatalogoog

Nr.	Naam product of dienst
Pensioenen	
62	Rustpensioen
63	Inkomensgarantie voor ouderen
64	Overlevingspensioen
65	Tijdelijk overlevingspensioen
66	Pensioenen via internet

► Lijst met producten en diensten

Nr.	Naam product of dienst
Organisatie van de verkiezingen	
67	Jaarlijks testen van de computers die gebruikt worden tijdens de verkiezingen
68	De Infrastructuur en het voorhanden zijn
69	Kiezerslijsten, oproepingsbrieven en infosessies
70	Volmachten
71	Infrastructuur van het kantonhoofdbureau
72	Administratieve ondersteuning aan het kantonhoofdbureau
73	Organisatie verkiezingen via internet

► Lijst met producten en diensten

Varia	
74	Legalisering van handtekeningen
75	Legalisering van handtekeningen (handtekening van de burgemeester)
76	Voor eensluidende afschriften
77	Voor eensluidende afschriften (handtekening van de burgemeester)
78	Toestemming om te reizen
79	Bijwerkingen strafregister
80	Opzoeken strafregister
81	Uittreksels uit het strafregister
82	Inlichtingenbulletin
83	Uittreksels uit het strafregister via internet
84	Eretkens van de arbeid
85	Nummering van huizen en appartementen
86	Verkoop
87	Officiële bekendmakingen
88	Leden van assisenjury
89	Parkeerkaarten
90	Aanvragen van gehandicapten

► In te zamelen gegevens: procedure

Definities

- Een **VTE** (voltijds equivalent) is een personeelscapaciteit die overeenkomt met een medewerker in een 100% werkregime. Bijvoorbeeld 2 halftijdse medewerkers vormen samen 1 VTE.
- De uren die de medewerker aan zijn kerntaken spendeert, noemen we **directe inzet**. Daarnaast is er nog **indirecte inzet**: het doornemen van instructies, aanwezigheid op teamvergaderingen, deelnemen aan eigen functioneringsgesprek, koffiepauzes, enz.
- Gemiddeld genomen komt 1 VTE overeen met **1320 uren directe inzet per jaar**.

► In te zamelen gegevens: procedure

Het invoeren van de gegevens

- Voor elk product en/of dienstverlening, dient het totaal aantal uren rechtstreekse inzet te worden ingevoerd die in de loop van de laatste 12 maanden nodig waren. Als een personeelslid halftijds gewerkt heeft, moeten er dus 660 (=1320 : 2) uur rechtstreekse inzet ingevoerd worden.
- Wij houden rekening met **alle taken** die rechtstreeks verbonden zijn met de levering van een product of dienst. Als een uittreksel een kopie vereist, tellen wij ook de tijd mee die nodig is om de kopie te maken.
- Het is dus mogelijk dat deze uren gepresteerd worden door personen met **verschillende functies**.

► In te zamelen gegevens: procedure

Het invoeren van de tijdgegevens

- Wij beperken ons niet tot de bevolkingsdienst, de burgerlijke stand of een andere dienst die dicht staat bij de burger, de naam van de dienst heeft weinig belang. Het kan gaan om personeel van **om het even welke gemeentedienst**, met inbegrip van de politiedienst (behalve in geval van een andere vermelding in de catalogoog). Wij houden echter geen rekening met de tijd die door de politici besteed wordt (bv.: de ambtenaar van de burgerlijke stand ter gelegenheid van een huwelijk).
- **De taken verbonden met het management worden niet meegerekend.** Wanneer een diensthoofd echter concreet tussenkomt bij de levering van een product of een dienst, zal hiermee rekening gehouden.

► In te zamelen gegevens: procedure

Invoering van de tijdgegevens

- Als het werk aan het loket betrekking heeft op alle gemeentediensten, moet men dus in dezelfde mate de tijd verdelen die besteed wordt aan de verschillende producten en diensten door de loketbedienden.
- Voorbeeld : als 4 loketbedienden VTE 60% van hun tijd wijden aan de producten en diensten van onze catalogoog, dient men verhoudingsgewijs 2,4 EVT te verdelen over de producten en diensten.

► In te zamelen gegevens: procedure

Handige oplossingen en spitsvondigheden

- Gebruik van beschikbare documenten zoals jaarrapporten, de uitslagen van de tijdsopnamen, enz.
- Gebruik van softwareprogramma's voor de bevolking/burgerlijke stand (statistieken).
- Raadpleging van collega's/medewerkers.
- Controle op het realistische karakter van het aantal verkregen VTE's.

▶ Huidige toestand

- Ontvangst van de eerste ingevulde catalogen.
- Herinneringsbrieven naar de gemeenten die een vertraging hebben.
- Het vragen naar bijkomende gegevens aan sommige gemeenten.
- Het opmaken van basissen voor een berekeningsmodel naargelang van de eerste verkregen resultaten(zie hieronder)

▶ Huidige toestand

- **Redenen van de variaties:**

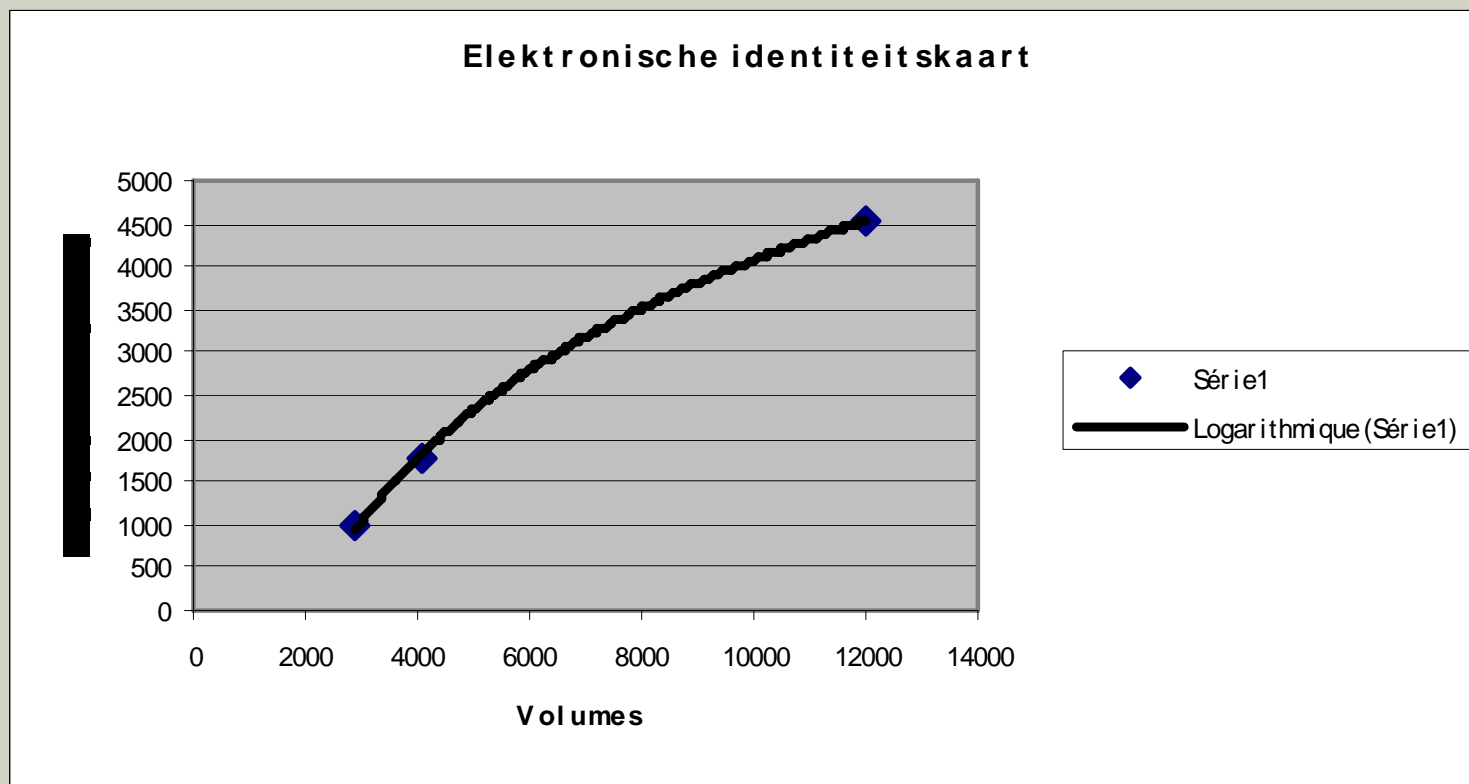
- Moeilijkheden om alle volume-of tijdsgegevens in te zamelen wegens een gebrek aan personeel en/of tijd.
- Opmerking van verscheidene gemeenten wat de moeilijkheid aangaat om betrouwbare cijfers voor een afgelopen periode in te zamelen ondanks het aanbevolen gebruik van de lokale software.
- De tussenkomst van verscheidene personen/diensten heeft de inzameling van alle gegevens vertraagd.

Impact op de planning en/of de kosten van het project

- Vertraging van 3 à 4 weken
- Geen enkele budgettaire invloed

- ▶ Het opmaken van basissen voor een berekeningsmodel naargelang van de eerste verkregen resultaten

	Londerzeel	Roeselare	Willebroek
Volume	4100	12000	2890
Tijdgegevens	1780	4550	1000



- ▶ Het opmaken van basissen voor een berekeningsmodel in functie van de eerste verkregen resultaten

	Londerzeel	Roeselare	Willebroek
Volume	580	1602	700
Tijdgegevens	1450	1300	700

