

OPSCRIFT

Nummer: 2013_MC_00069

Onderwerp

Wachttijden en procedures domiciliëringen en woonvaststellingen - Siegfried Bracke

Op voorstel van raadslid(-leden):

Siegfried Bracke - N-VA

OMSCHRIJVING VAN DE VRAAG

Toelichting

Het meest recente jaarverslag (2011) van de ombudsvrouw vermeldt als één van de nieuwe trends:

“Opvallend zijn echter de trage domiciliëringen na een verhuis. 15 jaar geleden was dit een groot knelpunt door te trage woonvaststellingen van de Politie. De Politie heeft dit probleem opgeruimd maar nu stellen we vast dat bij Burgerzaken (loket identiteit en verhuis) de achterstand af en toe tot 4 maanden opliep. Ook al kan nu de registratie met terugwerkende kracht gebeuren tot de datum van aanvraag, voor een burger is dit een inschrijving buiten de wettelijke en de redelijke termijn en kan dit tot problemen leiden.”

Met name voor werkende mensen blijkt het soms moeilijk om binnen een redelijke termijn een domiciliëring in orde te krijgen. Wijkagenten zouden zich soms amper één maal aanbieden of weinig bereid zijn om langs te komen buiten de kantooruren. Ook de communicatie tussen de wijkagenten en de dienst bevolking lijkt blijkens het verslag van de ombudsvrouw soms moeizaam en met grote vertragingen te verlopen.

Vraag

1. Welke concrete maatregelen werden er ondertussen genomen om de al te lange wachttijden in verband met domiciliëringen en woonplaatsvaststellingen weg te werken? Wat is op dit moment de gemiddelde wachttijd en wat is de maximale wachttijd? Hoe vaak dient een wijkagent zich minimaal aan te bieden voor een woonplaatsvaststelling, alvorens een (negatief) rapport over de aanvraag door te sturen naar de dienst bevolking? Hoe vaak gebeurt dit normaal gezien? 2. Hoe kan in de procedures van domiciliëring en woonplaatsvaststelling tegemoet gekomen worden aan de noden van hardwerkende mensen die lange uren maken, ook 's avonds en in het weekend? Hoe kunnen deze mensen eventueel een afspraak maken met hun wijkagent buiten de kantooruren?

ANTWOORD

20 februari 2013 08:51

De woonvaststelling door de politie, die kadert binnen de gemeenschapsgerichte politiezorg, heeft als doel na te gaan of een persoon of gezin wel degelijk op het adres de hoofdverblijfplaats heeft.

Op deze wijze blijft de politie tevens op de hoogte van de “demografische verschuivingen” zoals het in de wet is omschreven en kent ze haar buurtbewoners beter (gezien het contactmoment tussen de politie en de nieuwe inwoner).

Het is moeilijk om te bepalen wat een minimale of maximale duur is voor de politionele afhandeling van een woonvaststelling aangezien dit afhankelijk is van verschillende factoren zoals aantreffen van de bewoner, werkdruk bij de buurtinspecteur e.d.m.

Gemiddeld is de tijdsduur van een woonvaststelling (voor de vaststelling en de verplaatsing) één uur.

Het is niet bepaald hoeveel maal de buurtinspecteur zich moet aanbieden. Uiteraard zo veel als nodig om het dossier rond te krijgen. Een meermaals aanbieden bij bepaalde dossiers zorgt uiteraard voor vertraging in de procesgang. Treft de de woonvaststeller de bewoner niet thuis aan, dan wordt een “gele kaart” (met de nodige bereikbaarheidscoördinaten van het plaatselijk commissariaat) in de bus achtergelaten m.h.o. op bekendmaking van de buurtinspecteur en hercontactname. Ook kan de (nieuwe) bewoner bij zijn aangifte bij de Dienst Burgerzaken al meegeven op welke dagen en uren hij best te bereiken is om zo de afhandeling van zijn woonvaststelling te versnellen.

Behoudens enkele uitzonderingen stelt de politie dat de meeste vaststellingen gebeuren ruim binnen de acht dagen .

Tijdens de vakantiemaanden (meerdere buurtinspecteurs zijn met vakantie) is het mogelijk dat het pakket nieuwe woonvaststellingen voor enige vertraging zorgt, maar dan nog blijft één en ander bestuurbaar binnen een aanvaardbare tijd.

De Dienst Burgerzaken is in onderhandeling om de toezending van de opdrachten naar de politie sneller, computergestuurd te laten verlopen. Dit programma moet ook de communicatie tussen de Dienst Burgerzaken en politie verbeteren, gezien elkeen in de bestanden à la minute het dossier zal kunnen volgen hetgeen ook de kwaliteit zal verbeteren en administratie vereenvoudigen.

Antwoord mevr. Bracke

Het proces adreswijziging/woonstvaststelling werd grondig in kaart gebracht door de dienst Burgerzaken. Hieruit kwamen 2 knelpunten naar boven.

- 1) de lange doorlooptijd tussen de aanvraag woonstvaststelling, de effectieve woonstvaststelling en het terugsturen door de politie van het formulier van woonstvaststelling;
- 2) de lange doorlooptijd tussen de effectieve woonstvaststelling en de effectieve wijziging van het adres (inschrijving in bevolkingsregister en aanpassing eID).

Verbeteracties voor eerste knelpunt:

Er dringt zich een reorganisatie op bij de wijze van aanvraag van de woonstvaststelling aan de politie door de Dienst Burgerzaken en het terugsturen van de woonstvaststelling aan Dienst Burgerzaken. Hierin moet digitalisering een belangrijke rol spelen.

Dankzij digitalisering kan de administratieve verwerking van het afhalen van aanvragen, de dispatching van de aanvragen, het inboeken en het uitboeken bij de politie vervallen.

De nieuwe werkwijze kan leiden tot een tijdswinst van 10 dagen. Dienst Burgerzaken en de Politie werken hiervoor nauw samen. Op 13 februari werd een eerste overleg gehouden tussen de Politie, de Dienst Burgerzaken en Cevi (Centrum voor Informatica). In de loop van maart komt Cevi met een eerste voorstel om de huidige werking te digitaliseren.

Verbeteracties voor tweede knelpunt:

Sinds augustus 2012 zijn twee mensen meer ingeschakeld in de back-office van Loket Verhuizen om de verwerkingen van de adreswijzigingen sneller te laten verlopen. Dit heeft tot een snellere doorlooptijd geleid.

Tegelijkertijd loopt momenteel het onderzoek binnen de Dienst Burgerzaken waarin bekeken wordt of de doorlooptijd verder versneld kan worden. Zo worden de interne controleprocedures herbekeken en gaat men na of dubbelwerk verder vermeden kan worden. Op deze manier verbeteren we verder de efficiëntie van de werking van de Dienst.

1. Wat is op dit moment de gemiddelde wachttijd en wat is de maximale wachttijd?

De gemiddelde wachttijd is momenteel 3 à 4 weken. De maximale wachttijd is niet te bepalen want is afhankelijk van veel factoren zoals het aantreffen van de bewoner, de werkdruk bij de buurtinspecteur.

1. Hoe vaak dient een wijkagent zich minimaal aan te bieden voor een woonplaatsvaststelling, alvorens een (negatief) rapport over de aanvraag door te sturen naar de dienst burgerzaken?

Hoe vaak gebeurt dit normaal gezien?

Zie insteek Politie.

Dit is echter niet wettelijk bepaald. In de praktijk biedt de buurtinspecteur zich 3 tot 4 maal aan.

1. Hoe kan in de procedures van domiciliëring en woonplaatsvaststelling tegemoet gekomen worden aan de noden van hardwerkende mensen die lange uren maken, ook 's avonds en in het weekend? Hoe kunnen deze mensen eventueel een afspraak maken met hun wijkagent buiten de kantooruren?

Zie insteek politie.

Noot: De woonvaststelling mag in principe niet gebeuren op afspraak. In dat geval kan de aanwezigheid geënceneerd worden zonder dat de persoon effectief zijn hoofdverblijf op het adres heeft. Maar in praktijk kan men bij de aangifte al meegeven welke dagen en uren men het best bereikbaar is om zo de afhandeling van de woonvaststelling te versnellen.