



**GEÏNTEGREERD MANAGEMENTPLAN  
FOD BINNENLANDSE ZAKEN 2009-2014**



## ■ INHOUDSTAFEL

<b>1</b>	<b>Voorwoord</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>De opbouw van het geïntegreerd plan</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>De missie, de visie, de waarden en het organigram van BZ</b>	<b>8</b>
<b>3.1</b>	<b>De missie van de FOD Binnenlandse Zaken</b>	<b>8</b>
<b>3.2</b>	<b>De visie van de FOD Binnenlandse Zaken</b>	<b>10</b>
<b>3.3</b>	<b>De waarden van de FOD Binnenlandse Zaken</b>	<b>12</b>
<b>3.4</b>	<b>Organogram van de FOD Binnenlandse Zaken</b>	<b>13</b>
<b>4</b>	<b>De strategische thema's van de FOD Binnenlandse Zaken</b>	<b>14</b>
<b>4.1</b>	<b>De globale strategieën van de FOD Binnenlandse Zaken</b>	<b>14</b>
	Globale strategie 1: Voeling houden met zijn omgeving	14
	Globale strategie 2: Een duurzaam beleid voeren	14
	Globale strategie 3: Een kwaliteitsvolle dienstverlening leveren	14
	Globale strategie 4: Op een performante manier werken	14
	Globale strategie 5: Zich vergewissen van de tevredenheid van de gebruikers van zijn diensten en partners	15
<b>4.2</b>	<b>De thematische strategieën van de FOD Binnenlandse Zaken</b>	<b>15</b>
	Thematische strategie 1: Veiligheid van de burger en bescherming van het patrimonium	15
	Thematische strategie 2: Beheer van de interventiediensten	15
	Thematische strategie 3: Ondersteuning van de lokale initiatieven/fondsen	16
	Thematische strategie 4: Private veiligheid	16
	Thematische strategie 5: Crisisbeheer	16
	Thematische strategie 6: Verkiezingen	17
	Thematische strategie 7: Identificatie en registratie van personen	17
	Thematische strategie 8: Toegang tot het grondgebied en verblijf van de vreemdelingen	18
	Thematische strategie 9: Schadeloosstelling van de slachtoffers van rampen	18
<b>5</b>	<b>Hoe is de nummering in het geïntegreerd managementplan opgebouwd?</b>	<b>19</b>
<b>6</b>	<b>Enkele voorbeelden</b>	<b>20</b>
<b>6.1</b>	<b>De globale strategieën</b>	
<b>6.2</b>	<b>De thematische strategieën</b>	
<b>7</b>	<b>Contact</b>	<b>34</b>



## ■ VOORWOORD

Zoals bepaald in het artikel 11 van het Koninklijk Besluit van 29 oktober 2001 wordt de houder van een managementfunctie geacht om na de aanstelling een strategisch en operationeel plan voor te leggen.

Het managementplan is een geschreven document, waarin de afspraken tussen het beleid en de administratie zijn vastgelegd in strategische en operationele doelstellingen. In het plan worden de opdrachten (de missie) van de FOD Binnenlandse Zaken vermeld alsook wordt er beschreven hoe de organisatie er in de toekomst uit zal zien (de visie).

In tegenstelling tot het vorige plan is het huidige plan een geïntegreerd plan. Het vorige plan was te versnipperd en gebaseerd op de structuur van het departement sector per sector, zonder veel synergieën. Bij de voorbereiding van het huidig plan en het definiëren van de grotere opdrachten van de organisatie werd duidelijk dat er verschillende Algemene Directies meewerkten aan de realisatie van dezelfde opdracht. Daarom werd bij de opbouw van het nieuw plan vertrokken van 5 globale strategieën en 9 thematische strategieën. De globale strategieën zijn voor elke dienst van toepassing en de thematische handelen voornamelijk over de kerntaken van de algemene directies. De strategieën, operationele doelstellingen, projecten en routines van de Algemene Directies en diensten zijn opgebouwd rond die 14 strategieën.

Die aanpak is transversaal en veel nuttiger en efficiënter. De acties zijn beter gekaderd en op elkaar afgestemd en het wordt duidelijk in welke mate elke dienst meewerkt aan elke fase van het beleid. Uit de werkwijze blijkt een duidelijke cascade van plannen en doelstellingen. De strategische doelstellingen worden geoperationaliseerd doorheen de ganse organisatie tot op het niveau van de projecten en de routines.

Dankzij dat plan richten alle Directies en diensten van de FOD Binnenlandse Zaken zich op dezelfde strategie en dezelfde doelstellingen, terwijl vroeger elke Algemene Directie en dienst vooral zicht had op zijn eigen activiteit. Door op die manier te werken zetten we een belangrijke stap voor het departement, zijn toekomst en zijn dynamiek.

Op de hiernavolgende pagina's vind je een toelichting van de strategische doelstellingen van de FOD Binnenlandse Zaken en wordt er kort ingegaan van hoe dat op niveau van de Algemene Directies wordt vertaald.

De voorzitter van het Directiecomité

**Monique DE KNOP**

## 2 De opbouw van het geïntegreerd plan

### A. De missie van de FOD Binnenlandse Zaken

Het plan is opgebouwd in cascade. Op het hoogste niveau staat de missie. De missie omschrijft het doel en de bestaansreden van de FOD Binnenlandse Zaken en geeft aan wat de organisatie tracht te bereiken.

### B. De visie van de FOD Binnenlandse Zaken

Met de visie wordt aangegeven hoe de FOD Binnenlandse Zaken zijn missie wil verwezenlijken. Ze geeft aan welke richting de FOD Binnenlandse Zaken uitmoet om zijn doelstellingen te verwezenlijken.

### C. De strategieën op niveau van de FOD Binnenlandse Zaken

De strategieën zijn de vertaling van de missie en de visie in ruime doelstellingen op langere termijn. In het geïntegreerd managementplan van de FOD Binnenlandse Zaken wordt een onderscheid gemaakt tussen de globale en de thematische strategieën. Globale strategieën zijn strategieën die worden vooropgesteld voor de volledige FOD Binnenlandse Zaken. Ze omvatten doelstellingen betreffende kwaliteit, de tevredenheid van de klanten en het personeel en inzake efficiënt werken. De thematische strategieën hebben betrekking op de kerntaken waar de Algemene Directies rond werken.

### D. De strategieën op niveau van de Algemene Directies en diensten

Op niveau van de Algemene Directies en diensten worden eveneens strategieën bepaald. Deze zijn gebaseerd op globale en thematische strategieën van de FOD Binnenlandse Zaken. De strategie op niveau van de Algemene Directies en diensten voorzien in een uitvoering op een termijn van 3 à 5 jaar.

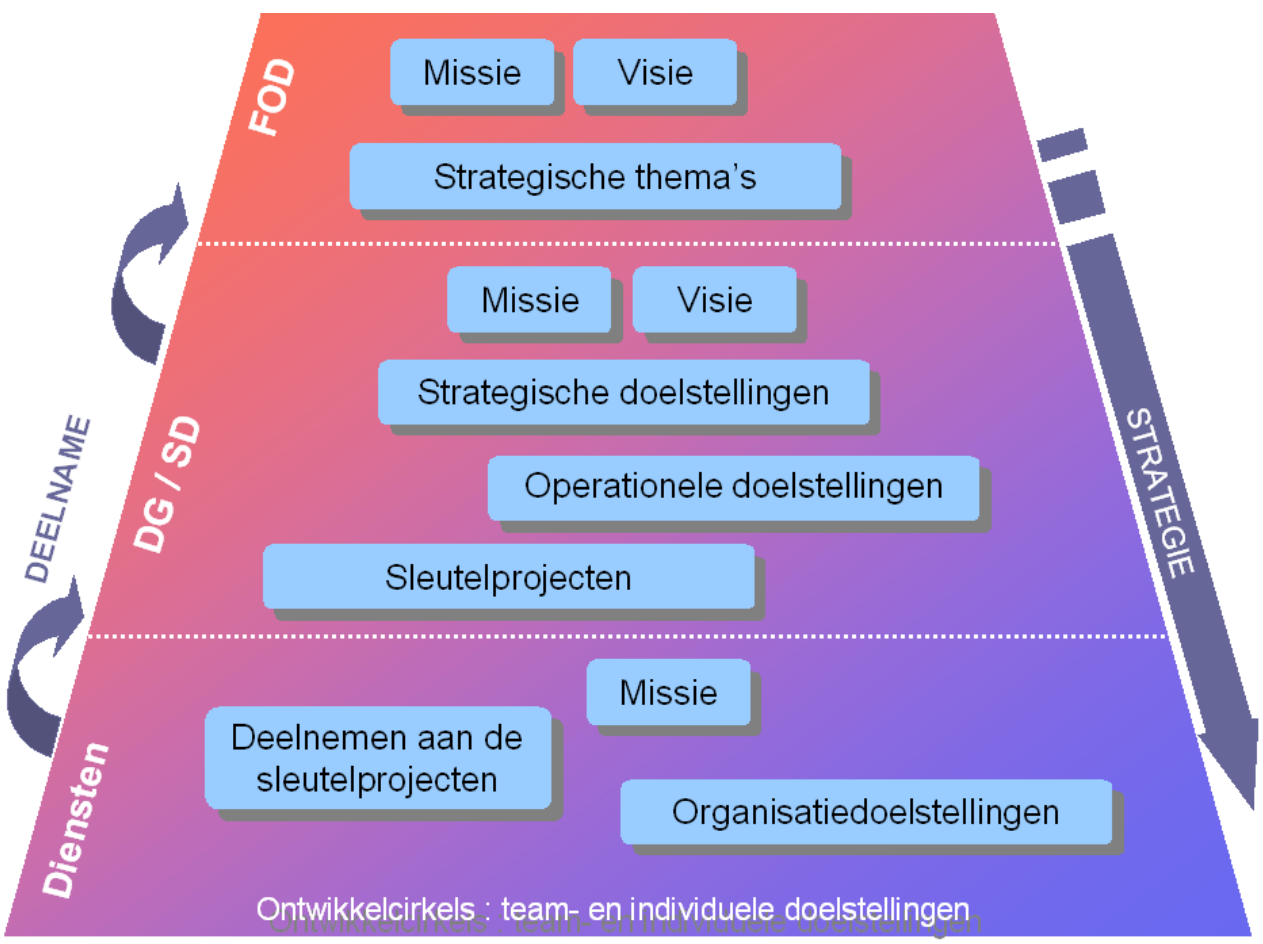
### E. De operationele doelstellingen met de routines en projecten op niveau van de Algemene Directies en diensten

Elke strategie wordt geconcretiseerd in een operationele doelstelling. Dit zijn doelstellingen die op kortere termijn (1 à 2 jaar) moeten verwezenlijkt worden. Die operationele doelstellingen worden daarna op hun beurt vertaald in acties, dit zijn de verbeterprojecten en de kerntaken (routines) van de diensten.

### F. De team- en individuele doelstellingen voor de medewerkers

In de ontwikkelcirkels worden de verbeterprojecten en de kerntaken (routines) waaraan de dienst werkt gedetailleerd omschreven. Op die manier weet elke medewerker op welke wijze zijn taken bijdragen aan de realisatie van een groter geheel.

G. Schematisch kan dat als volgt worden voorgesteld:



### 3 De missie, visie, waarden, organigram van de FOD Binnenlandse Zaken

#### 3.1 De missie van de FOD Binnenlandse Zaken

##### 3.1.1 De missie van de FOD Binnenlandse Zaken handelt rond 4 belangrijke domeinen

- 1 De veiligheid van de burger en de bescherming van het private en openbare patrimonium
- 2 De registratie en de identificatie van de natuurlijke personen
- 3 De uitoefening van bepaalde democratische rechten
- 4 De toegang tot het grondgebied en het verblijf van de vreemdelingen

##### 3.1.2 Gedetailleerde benadering van de vier voormelde actiegebieden

*\* Het gaat om een thematische verdeling en er moet opgemerkt worden dat bepaalde thema's transversaal zijn voor meerdere Algemene Directies en diensten van het departement*

###### 3.1.2.1

- Het veiligheids- en preventiebeleid van de Minister van Binnenlandse Zaken in de strijd tegen gebeurtenissen die de openbare orde zouden kunnen verstoren en die als prioritair beschouwd worden, uitwerken en coördineren: de lokale beleidslijnen terzake ondersteunen en controleren.
- Een technopreventief beleid zowel op het vlak van de bestrijding van de delinquentie als op het vlak van de brandveiligheid uitwerken en coördineren.
- De aan de FOD toevertrouwde aangelegenheden op het vlak van de organisatie en het beheer van de politiediensten beheren.
- De toepassing van de reglementering betreffende de uitvoering van veiligheidsopdrachten door de personen of instellingen die niet behoren tot een politie- of inlichtingendienst, beheren.

###### 3.1.2.2

- Het veiligheids- en preventiebeleid van de Minister van Binnenlandse Zaken in de bestrijding van de fenomenen die de veiligheid van de burgers kunnen bedreigen in geval van schadegevallen, rampen of catastrofes, uitwerken en coördineren; het desbetreffende lokale beleid ondersteunen en controleren.
- De aan de FOD toegekende bevoegdheden op het vlak van de organisatie en het beheer van de hulpverleningsdiensten beheren.
- Een kenniscentrum medebeheerd door en ten dienste van de actoren van de civiele veiligheid (brandweerdiensten en civiele bescherming) beheren.

- Een personeelsbestand voor interventies in stand houden dat de brandweerdiensten moet ondersteunen en dat bevoegd is voor gespecialiseerde interventies op bepaalde vlakken in geval van schadegevallen, rampen of catastrofes.

#### 3.1.2.3

- De informatiegegevens verzamelen, de risico's analyseren en op basis daarvan een interdepartementale en multidisciplinaire planning ontwikkelen voor het beheer van crisissituaties op federaal niveau.
- Een permanente van 24u/24 verzekeren in dienst van de regering, die ertoe strekt haar leden op de hoogte te brengen van mogelijke of reële crisissituaties en de in de planning voorziene procedures op te starten.
- Tussenkomen in het coördinatieproces van de gouvernementele of ministeriële reacties in geval van een crisis door de coördinatieopdrachten die hem toevertrouwd zijn uit te voeren en door een centrum ter beschikking te stellen dat een infrastructuur en personeel en hulpmiddelen biedt die hoge prestaties leveren.

#### 3.1.2.4

- De reglementaire aspecten betreffende de instellingen beheren voor zover deze aspecten behoren tot de federale bevoegdheid.
- De uitoefening van bepaalde democratische rechten beheren (verkiezingen in de aspecten die tot de federale bevoegdheid behoren, de openbaarheid van bestuur, ...).
- De identificatie van de natuurlijke personen beheren (wetgeving, productie, beveiliging van de systemen).
- Het rijksregister beheren (wetgeving, werking, toegang).

#### 3.1.2.5

De migratiestromen beheren en meer in het bijzonder:

- De toegang, het verblijf, de vestiging, de terugkeer en de uitwijzing van de vreemdelingen op ons grondgebied beheren.
- De gesloten centra, de transitcentra en de repatriëringcentra beheren.
- Meewerken aan de strijd tegen de clandestiene immigratie en tegen de mensenhandel.

#### 3.1.2.6

Een administratieve en logistieke ondersteuning verlenen aan de instellingen en commissies waarvan de werking afhangt van de door de Minister van Binnenlandse Zaken ter beschikking gestelde middelen alsook het beheer van diverse geschillen.

### *Opmerking:*

De uitvoering van de in punt 1 opgesomde opdrachten kan bijna alle vormen van de administratieve actie bekleden:

- Het voorleggen van adviezen, analyses, informatiegegevens, documentatie
- De deelname aan de organisatie van activiteiten, nationale of internationale vergaderingen, congressen of seminaries
- De uitoefening van coördinatieacties
- De controle van en de deelname aan operationele interventies
- De opstelling van reglementen
- De toekenning van machtigingen, erkenningen, afwijkingen
- De opdrachten inzake controle, verbalisering en administratieve sancties
- Het beheer van administratieve processen
- De raad en de steun aan de externe klanten.

### *3.2. De visie van de FOD Binnenlandse Zaken*

De FOD Binnenlandse Zaken is een fundamentele hoofdrolspeler op het vlak van de veiligheid van de burger en het behoud van een aantal fundamentele burgerrechten.

Hij wil het accent leggen op zijn opdracht tot bescherming van personen op het nationale grondgebied. Daarbij wil de FOD een aansturende rol spelen, samen met alle betrokken actoren. Hij zal dus bijdragen tot de responsabilisering van de burgers, zodat zij een preventieve houding aannemen.

Er zal gewaakt worden over de goede werking van de veiligheidsstructuren.

De FOD zal de nodige initiatieven nemen om de kwaliteit van de interventies te verbeteren, alsook de veiligheid van de personen die op het terrein interveniëren en tot zijn bevoegdheidsdomein behoren, met name door een onderzoeks- en ontwikkelingsbeleid wat opleiding, technologieën en interventieprocedures betreft.

Er zullen eveneens partnershiprelaties ontwikkeld worden met de diverse machtsniveaus en de private actoren die tot zijn opdracht bijdragen.

Die acties zullen ook ondersteund worden door een interventiebeleid op het terrein aan de hand van de diverse instrumenten waarover de FOD beschikt, zoals interventies van operationele eenheden, controles en inspecties of sancties voor misbruiken.

De FOD zal tevens zijn best doen om op de hoogte te blijven van de vernieuwingen die een veilige en snelle identificatie van de inwoners mogelijk maken. Daarbij zal er geprobeerd worden om de voordelen i.v.m. het gebruik van een elektronisch identiteitsdocument optimaal te benutten.

Er zal een beleid gevoerd worden inzake toegang toe en verblijf op het grondgebied dat berust op de hiernavolgende principes:

Door een gerichte opvolging van de rechtspraak en het formuleren van voorstellen tot aanpassing van de wetgeving wordt de rechtszekerheid van de vreemdeling gewaarborgd. Steeds met respect voor de mensenrechten zal de aangewezen actie worden ondernomen.

Door preventie- en ontradingscampagnes en door analyse en opsporingen van misbruiken wordt bijgedragen aan de strijd tegen illegale immigratie, mensenhandel en mensensmokkel in België, in herkomst- en in transitlanden.

Doelgerichte acties worden ondernomen op basis van de prioriteiten vastgelegd door de Staatsecretaris.

Het verwijderingsbeleid wordt op een humane manier gevoerd, op basis van de vooropgestelde prioriteiten in samenwerking met de partners op het terrein, waarbij de vrijwillige terugkeer zoveel mogelijk wordt aangemoedigd.

De vasthouding in de gesloten centra gebeurt op een humane manier en met een optimaal gebruik van de ter beschikking staande capaciteit met het oog op de voortdurende verbetering van de veiligheid, het welzijn en de ontwikkeling van het personeel. Daarnaast zal de zoektocht naar alternatieven voor de opsluiting worden voortgezet.

### 3.3 De waarden van de FOD Binnenlandse Zaken

#### **Loyaliteit**

Ten opzichte van de minister en ten opzichte van de democratische instellingen, waarbij Binnenlandse Zaken de beschermer bij uitstek is van de democratie.

Binnenlandse Zaken is een departement dat, in veel opzichten, snel moet tussenkomen in geval van problemen (openbare orde, rampen,...). Wij moeten dus altijd klaar staan met een gepaste reactie en een proactieve aanpak inzake het voorzien en het analyseren van de evenementen. Wij moeten steeds waakzaam en beschikbaar zijn.

#### **Verantwoordelijkheid**

Elkeen is verantwoordelijk voor de goede uitvoering van zijn opdracht en moet ervoor zorgen dat zijn taak binnen een globaal perspectief gesitueerd is, waarbij hokjesmentaliteit vermeden wordt.

#### **Beschikbaarheid**

#### **Opleiding**

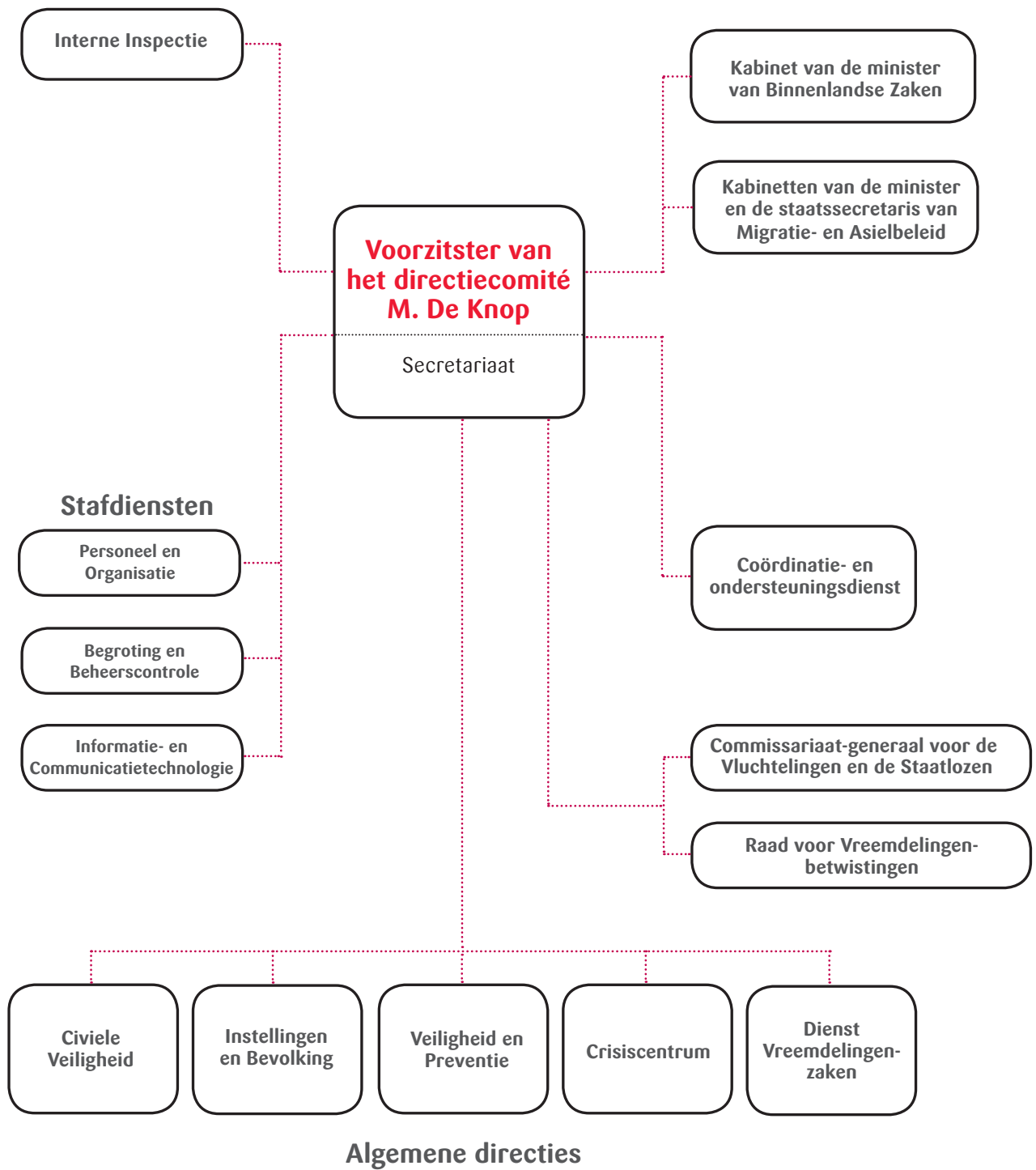
Het is van essentieel belang dat iedereen zijn taak voortdurend evalueert en, in functie van wat hij weet over de verwachtingen of de opmerkingen van het publiek, er de nodige lessen uit trekt om de administratie te verbeteren. Het is immers het personeel dat aan de basis ligt van de actie van een administratie en dat het beste de zwakke punten ervan kent. Het is op ons personeel dat wij moeten steunen. De verworven ervaring moet gebruikt worden om de processen en de werking van de administratie in het algemeen te verbeteren.

Het is onaanvaardbaar dat de burger niet in contact met ons kan treden of geen antwoord krijgt. De administratie moet toegankelijk, open en doorzichtig zijn.

#### **Toegankelijkheid**

#### **Kwaliteit**

Is gebaseerd op deskundigheid, nauwkeurigheid, besef van de geleverde dienst, snelheid, vereenvoudiging van de normen en kostenbeheer

3.4 *Organogram van de FOD Binnenlandse Zaken*

## 4 De strategische thema's van de FOD Binnenlandse Zaken

### 4.1 *De globale strategieën van de FOD BiZa*

Bij de uitoefening van zijn opdrachten wil de FOD BiZa:

#### **Globale strategie 1:** Voeling houden met zijn omgeving

De FOD Binnenlandse Zaken besteedt aandacht aan de maatschappelijke evoluties en aan de evolutie van de fenomenen of actiedomeinen waarvoor hij bevoegd is. Hij kadert zijn opdrachten resoluut in de externe of interne moderniseringsprojecten van de organisatie. Er wordt rekening gehouden met de internationale dimensie: de FOD speelt een belangrijke rol op internationaal vlak en het beleid valt binnen het kader van de verdragen en akkoorden die België ondertekend heeft.

#### **Globale strategie 2:** Een duurzaam beleid voeren

De FOD Binnenlandse Zaken bereidt de toekomst voor en plant zijn acties. Hij werkt naar gelang van strategieën en doelstellingen. De behoeften worden objectief geëvalueerd en geprioritiseerd. De nodige middelen worden gevraagd. Er worden maatregelen genomen om de risico's te evalueren en eraan tegemoet te komen. In dat domein wordt het accent gelegd op de continuïteit van de dienst, de ethiek en het kennisbeheer. Wat het human resources management betreft, wordt aandacht besteed aan prestaties, maar ook aan welzijn en respect.

#### **Globale strategie 3:** Een kwaliteitsvolle dienstverlening leveren

De administratie moet relevant, begrijpelijk en zo transparant mogelijk handelen en binnen redelijke termijnen interveniëren. De dienstverlening is toegankelijk en er wordt belang gehecht aan vereenvoudiging van regels en procedures.

#### **Globale strategie 4:** Op een performante manier werken

Bij de verdeling van de verkregen middelen wordt maximaal rekening gehouden met de doelstellingen en de prioriteiten. De strategieën worden omgezet in strategische en operationele doelstellingen van de Algemene Directies en de diensten. De verwezenlijking van de doelstellingen wordt gemeten. De monitoring en de evaluatie worden, indien nodig, omgezet in een aanpassing van de acties. De Algemene Directies en de diensten verwezenlijken hun eigen doelstellingen, maar dragen eveneens op geharmoniseerde en gestructureerde wijze bij tot de globale of transversale doelstellingen van de FOD die uit de strategieën blijken.

De Algemene Directies en de diensten streven bij hun acties naar effectiviteit, efficiëntie en doeltreffendheid.

De kwaliteit en de performantie is gebaseerd op adequate budgettaire, boekhoudkundige en ICT-systemen en toepassingen.

**Globale strategie 5:** Zich vergewissen van de tevredenheid van de gebruikers van zijn diensten en partners

De tevredenheid zal regelmatig gemeten worden binnen de grenzen van de beschikbare middelen.

#### *4.2 De thematische strategieën van de FOD Binnenlandse Zaken*

**Thematische strategie 1:** Veiligheid van de burger en bescherming van het patrimonium

- Goed beschermde burgers
  - Identificatie van de risico's
  - Onderzoek en ontwikkeling
  - Preventiemaatregelen en beperking van het risico
  - Beperking van impact
  - Kwaliteit van de interventie
- Burgers met respect voor de norm
  - Correct gebruik van de dienst
  - Naleving van de reglementen
  - (Informatie, sensibilisering, responsabilisering)
- Beleid ten opzichte van de auteurs
  - Afschrikking
  - Snelle en rechtvaardige sanctie (geen straffeloosheid)
  - Doelgericht en geprioritiseerd beleid

**Thematische strategie 2:** Beheer van de interventiediensten

- Goed beschermde, efficiënte en verantwoordelijke actoren op het terrein
  - Opleiding
  - Uitrusting
  - Communicatie
  - Statuut
  - Betrokkenheid (medebeslissing/overleg)
  - Complementariteit en harmonisering
- Ondersteuning van de interventiediensten
  - Permanente denkoefening over de werking op basis van een integrale visie en een kritieke, proactieve visie, met accent op de integriteit, de sleutelprocessen, de mechanismen ter ondersteuning van de lokale structuren, de aandacht voor de duurzame ontwikkeling en het principe "good governance"

- Samenwerkingsverbanden met de partners
- Eventuele levering van expertise (ondersteuning op financieel, wetenschappelijk, methodologisch en documentatievlak)
- Begeleiding van de verandering
- Inspectie en toezicht
- Beheersinformatie (statistieken ...)
- Communicatie
- Optimale relaties met de partners
  - Geresponsabiliseerde/gesensibiliseerde/geïnformeerde/betrokken partners/die een deel van de last dragen/die gecontroleerd worden indien nodig/leveranciers van knowhow

### **Thematische strategie 3:** Ondersteuning van de lokale initiatieven/fondsen

- Diagnose
- Controle inzake de relevantie van de gezamenlijk gefinancierde lokale initiatieven
- Financiële follow-up en rationele benadering van het fondsenbeleid
- Evaluatie en return van ervaring

### **Thematische strategie 4:** Private veiligheid

- Regeling van de sector met als essentiële doelen
  - De naleving van de wettelijke principes en de democratische vrijheden
  - Een complementariteit met de andere terreinactoren
  - Een kwaliteitsvolle dienstverlening
  - Personeel dat ethische garanties biedt
- Een sector
  - Betrokken bij de besluitvorming
  - Bijdragend tot de regeling (financiering en knowhow)
  - Geïnformeerd/gesensibiliseerd
- Controle op de sector
  - Doelgericht
  - Effectief, doelgericht en geprioritiseerd
- Gepaste sancties
- Gebruikers die op gepaste wijze gebruik maken van de dienst (geïnformeerd/gesensibiliseerd/geresponsabiliseerd...)

### **Thematische strategie 5:** Crisisbeheer

- Beheerste risico's
  - Analyse
  - Planning
  - Waakfunctie
  - Interne voorbereiding
  - Adequate en snelle reactie
  - Evaluatie en return van ervaring

- Geïnformeerde burgers
  - Alarmering
  - Communicatie
  - Betrokkenheid/responsabilisering/sensibilisering
- Efficiënte partners
  - Voorbereid
  - Geïnformeerd
  - Gesensibiliseerd
  - Geresponsabiliseerd
  - Betrokken (knowhow, cofinanciering...)
  - Van wie de acties gecoördineerd zijn

### **Thematische strategie 6:** Verkiezingen

- Stemsysteem
  - Betrouwbaar
  - Transparant
  - Mogelijkheid tot een snelle verzameling van de resultaten
  - Gebruiksvriendelijk
  - Bijdragen tot de administratieve vereenvoudiging, zowel in België als voor de Belgen in het buitenland
- Betere deelname aan de kiesverrichtingen
- Geïnformeerde/gesensibiliseerde/geresponsabiliseerde burgers
- Maximale harmonisering van de systemen
- Geïnformeerde/gesensibiliseerde/geresponsabiliseerde partners
- Optimalisering van het kiesproces

### **Thematische strategie 7:** Identificatie en registratie van personen

- Verzameling en terbeschikkingstelling van relevante persoonlijke gegevens
  - Betreffende zoveel mogelijk personen die in België verblijven
  - Nauwkeurig en bijgewerkt
  - Met een garantie inzake authenticiteit
  - Beschikbaar 24/7
  - Door een toegankelijk en gebruiksvriendelijk systeem
- Aansporing tot harmonisering van de identificatie-instrumenten (ook op internationaal vlak)
- Kwaliteit van het product  
(vb.: garanties tegen vervalsing en frauduleus gebruik, gebruiksvriendelijk gebruik, snelle en eenvoudige toekenning en vervanging, weerstand tegen intensief gebruik, rechtvaardige prijs .....)
- Toegankelijkheid van de dienst (24/7)
- Partnerships en samenwerkingsverbanden voor een rentabilisering van de investering  
(uitbreiding van de toepassingen en stimulering van het gebruik)
- Geïnformeerde/gesensibiliseerde/geresponsabiliseerde burgers
- Respect voor het privéleven (Een maximale transparantie en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer garanderen)

**Thematische strategie 8:** Toegang tot het grondgebied en verblijf van de vreemdelingen

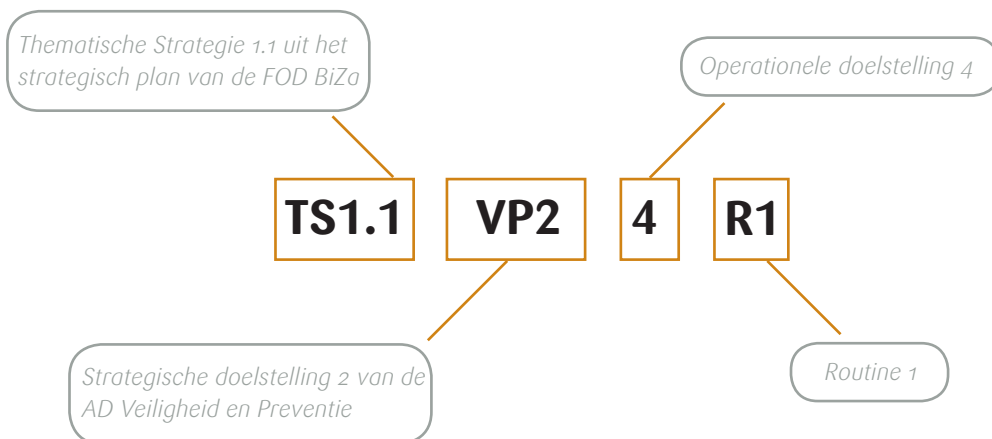
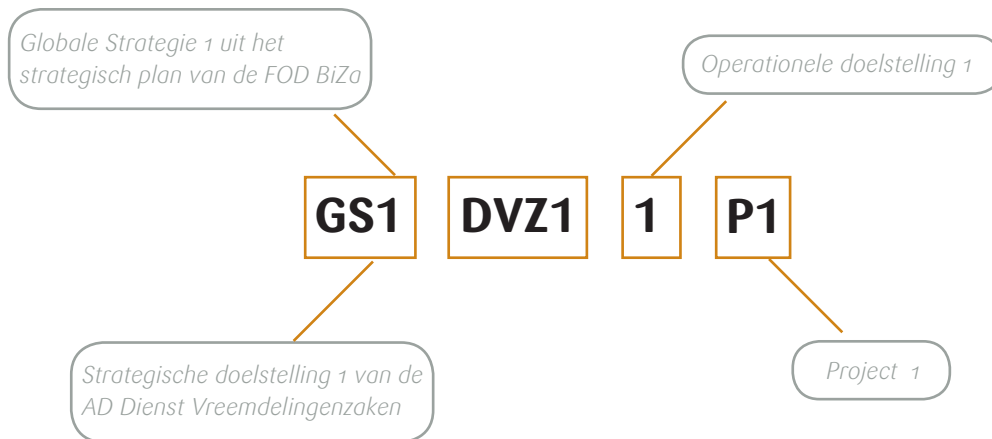
- Juridisch kader
- Verzameling van beleidsinformatie
- Doeltreffende aanwending van het beleid van de Regering inzake toegang en wettelijk verblijf. Erover waken dat elke wettelijk ingediende aanvraag snel en met de maximale kwaliteitsgaranties behandeld wordt, zowel inzake de besluitname als inzake de administratieve verwerking van de aanvraag. Dezelfde garanties inzake snelheid en kwaliteit zullen geboden worden voor de beslissingen omtrent toekenning of weigering van regularisatie. Er zal in het bijzonder aandacht besteed worden aan de onderlinge afstemming tussen het doel van de aanvragen en de verwerkingstermijn.
- Doeltreffende aanwending van het beleid inzake bestrijding van de illegale immigratie
  - Preventie- en afschrikingsbeleid
  - Doeltreffende actie en dus doelgerichte aanpak naar gelang van de te bestrijden fenomenen en de door de Minister vastgelegde prioriteiten
- Doeltreffend en gecoördineerd repatriëringsbeleid rekening houdend met de prioriteiten van de Minister
- Beheer van de gesloten centra gericht op hun reële doel, namelijk kort verblijf vóór de repatriëring. Er zal nagedacht worden over de verblijfsvoorwaarden, op basis van de diverse rapporten naar aanleiding van audits en inspecties. Dat zal leiden tot een globaal actieplan. Er zal verder gezocht worden naar alternatieven voor het verblijf in een gesloten centrum.

**Thematische strategie 9:** Schadeloosstelling van de slachtoffers van rampen

- Rechtvaardige en snelle schadeloosstelling
- Doeltreffend beleid inzake informatie en communicatie aan de burger
- Adequate ondersteuning van de gouverneurs en de lokale overheden

## 5 Hoe is de nummering in het geïntegreerd managementplan opgebouwd?

De nummering in het geïntegreerd plan is opgebouwd zoals hierna wordt aangeven.



## 6 Enkele voorbeelden

### 6.1 *De globale strategieën*

Zoals al aangegeven hebben de globale strategieën vooral betrekking op de algemene en de transversale thema's die verband houden met het goed en duurzaam beheer van middelen, het planmatig werken met aandacht voor monitoring en evaluatie, het verschaffen van een kwalitatief hoogstaande dienstverlening en evaluatie van de geleverde inspanning via een bevraging van partners en klanten.

**Globale strategie 1:** “Voeling houden met zijn omgeving” wordt door alle Algemene Directies en diensten omgezet in strategieën die ertoe leiden dat ze zowel op Belgische als op Europees vlak wat hun kerntaken betreft op de hoogte zijn van de maatschappelijke en de technologische evoluties en ze een zicht blijven hebben op de gedragenheid van hun acties. Hierna vindt u een voorbeeld van hoe de Algemene Directie Veiligheid en Preventiebeleid en de algemene Directie Dienst Vreemdelingenzaken de globale strategie 1 “Voeling houden met zijn omgeving heeft ingevuld”.

Globale strategieën van de FOD		
Bij de uitoefening van zijn opdrachten wil de FOD:		
<p><b>1 Voeling houden met zijn omgeving</b></p> <p>De FOD Binnenlandse Zaken besteedt aandacht aan de maatschappelijke evoluties en aan de evolutie van de fenomenen of actiedomeinen waarvoor hij bevoegd is.</p> <p>Hij kadert zijn opdrachten resoluut in de externe of interne moderniseringsprojecten van de organisatie.</p> <p>Er wordt rekening gehouden met de internationale dimensie: de FOD speelt een belangrijke rol op internationaal vlak en het beleid valt binnen het kader van de verdragen en akkoorden die België ondertekend heeft.</p>		
Strategische doelstellingen	Oper. Doelst. Nr.	Operationele Doelstellingen
<b>GS1.VP1</b> Zorgen voor een maatschappelijke verankering van onze AD en bijdragen tot de inbedding van de veiligheid en preventie in de maatschappij	<b>GS1.VP1.1</b>	Voeling houden met wat leeft in de maatschappij via geregelde contacten met actoren op het terrein
	<b>GS1.VP1.2</b>	Stimuleren van vrijwilligheid binnen veiligheids- en preventiefuncties en het creëren van de randvoorwaarden voor de inzet van deze vrijwilligers
	<b>GS1.VP1.3</b>	Uitwerken van een globale strategie ten aanzien van de armoedegerelateerde overlast, in samenwerking met onze partners

<b>GS1.VP2</b> Permanent opvolgen en in kaart brengen van de maatschappelijke en technologische evoluties binnen ons werkveld	<b>GS1.VP2.1</b>	Opvolgen van de technologische evoluties en onderzoeken van hun bruikbaarheid voor ons werkveld
	<b>GS1.VP2.2</b>	Voorkomen dat individuen en groepen in de maatschappij radicaliseren
<b>GS1.VP3</b> Aanwezig zijn op de strategisch belangrijke Europese fora en werkgroepen en onze aanpak verrijken met ervaringen uit het buitenland	<b>GS1.VP3.1</b>	Het Belgische standpunt vertolken in de Europese en internationale werkgroepen binnen ons werkdomein
	<b>GS1.VP3.2</b>	Zorgen voor een goede budget- en projectplanning met betrekking tot het EU-voorzitterschap. Plegen van overleg met partners
	<b>GS1.VP3.3</b>	Bestendigen van onze internationale voortrekkersrol inzake voetbalgeweld
	<b>GS1.VP3.4</b>	Actief op zoek gaan naar buitenlandse ervaringen voor nationale problematieken en opzetten van internationale netwerken

<b>GS1.DVZ1</b> De verzameling en analyse van informatie met betrekking tot migratie	<b>GS1.DVZ1.1</b>	Het verzamelen van informatie, het rapporteren en analyseren van de migratiestromen -en fenomenen
<b>GS1.DVZ2</b> Het uitwerken van de strategie gericht op politiek-maatschappelijke prioriteiten	<b>GS1.DVZ2.1</b>	Relevante migratiefenomenen uitwerken in actieplannen
<b>GS1.DVZ3</b> Zorgen voor een maatschappelijke verankering van onze AD en bijdragen tot een inbedding in de maatschappij	<b>GS1.DVZ3.1</b>	Voeling houden met wat leeft in de maatschappij via geregelde contacten met actoren op het terrein

<b>GS1.DVZ4</b> Permanent opvolgen en in kaart brengen van de maatschappelijke en technologische evoluties binnen ons werkveld	<b>GS1.DVZ4.1</b>	Opvolgen van de technologische innovaties en onderzoeken van hun bruikbaarheid voor ons werkveld
	<b>GS1.DVZ4.2</b>	Voorkomen dat individuen en groepen in de maatschappij radicaliseren
<b>GS1.DVZ5</b> Openheid stimuleren door de interne en externe processen te moderniseren en te informatiseren	<b>GS1.DVZ5.1</b>	Moderniseren van de communicatie en leervormen (organogram + e-learning)
	<b>GS1.DVZ5.2</b>	Voeren van een gerichte communicatie om de personeelsleden en de doelgroepen te informeren over de mogelijkheden en procedures
<b>GS1.DVZ6</b> Aanwezig zijn op de strategisch belangrijke Europese fora en werkgroepen	<b>GS1.DVZ6.1</b>	Opbouwen van bilaterale en multilaterale relaties en vastleggen van afspraken
	<b>GS1.DVZ6.2</b>	Representatie van DVZ op internationale fora
	<b>GS1.DVZ6.3</b>	Actief voorbereiden van het Belgische EU-voorzitterschap

**De globale strategie 2:** “Een duurzaam beleid voeren” is door de Algemene Directies en diensten vooral ingevuld met strategische doelstellingen die het welzijn en de competenties van de medewerkers wensen te ontwikkelen. Daarnaast worden onder deze globale strategie ook strategieën betreffende kennisbeheer en business continuity management voorzien. Hierna wordt een overzicht gegeven van wat de stafdienst Personeel en Organisatie, de stafdienst ICT en de stafdienst Budget en beheerscontrole als strategieën heeft voorzien:

<b>GS2.PO2</b> Een planmatige beleid voeren dat kadert binnen het managementplan van de FOD en gebaseerd is op beleidsdocumenten en insteken van de stakeholders	<b>GS2.PO2.1</b>	Actueel houden van het operationeel plan P&O met luik Logistiek
---	------------------	---

	<b>GS2.PO2.2</b>	P&O en Logistieke planning : Jaar - en meerjarenplannen voor de FOD opstellen en uitvoeren
	<b>GS2.PO2.3</b>	Proactief voorstellen doen aan beleidsmakers op verschillende bestuursniveaus
	<b>GS2.PO2.4</b>	Investeren in een sociaal klimaat
<b>GS2.PO3</b> Aanreiken van instrumenten en diensten met het oog op een stimulerende werkomgeving waarin het welzijn van de medewerkers centraal staat	<b>GS2.PO3.1</b>	Herzien, evalueren en opvolgen voor de FOD van prestatie meting op team- en individueel niveau in ontwikkelcirkels, alsook bewaken en opvolgen van evaluatieproces van mandaathouders
	<b>GS2.PO3.2</b>	Permanente ontwikkeling en competentiebeheer van het personeel van de FOD
	<b>GS2.PO3.3</b>	Een beleid van duurzame tewerkstelling bij de FOD verderzetten met bevordering van interne jobrotatie
	<b>GS2.PO3.4</b>	Het kwalitatief en efficiënt uitvoeren van het HR beleid van de processen administratief personeelsbeheer voor de FOD
	<b>GS2.PO3.5</b>	Gezondheidsbeleid voor de FOD uitbouwen
	<b>GS2.PO3.6</b>	Sociaal beleid voor de FOD uitvoeren door administratieve, relationele, financiële en psychologische ondersteuning
	<b>GS2.PO3.7</b>	Beheersing van psychosociale problemen bij het personeel van de FOD
	<b>GS2.PO3.8</b>	Initiatieven nemen inzake work-life balance voor de medewerkers van de FOD
	<b>GS2.PO3.9</b>	Een beleid voeren voor optimale arbeidsomstandigheden
	<b>GS2.PO3.10</b>	Stimuleren van de motivatie en de betrokkenheid van de medewerkers van de stafdienst P&O

	<b>GS2.PO3.11</b>	Het kwalitatief en efficiënt uitvoeren van het HR beleid van de processen personeelsbewegingen
	<b>GS2.PO3.12</b>	Het geven van juridische ondersteuning inzake P&O materies
	<b>GS2.PO3.13</b>	Het kwalitatief uitvoeren van de betalingen
	<b>GS2.PO3.14</b>	Het aanbieden van catering en de schoonmaak van de kantoren
	<b>GS2.PO3.15</b>	Het kwalitatief en efficiënt organiseren en uitvoeren van logistieke processen
<b>GS2.PO4</b> Het integreren van de principes van maatschappelijk verantwoord ondernemen in de dagdagelijkse werking van de organisatie	<b>GS2.PO4.1</b>	Verminderen van onze ecologische afdruk en onze medewerkers sensibiliseren voor duurzame ontwikkeling
	<b>GS2.PO4.2</b>	Betere afspiegeling van de maatschappij in de organisatie
<b>GS2.PO5</b> Uitwerken van een beleid van interne controle, kennisbeheer en Business Continuity	<b>GS2.PO5.1</b>	Aandacht voor interne controle en waarden, deontologie en ethiek permanent levend houden in de diensten
	<b>GS2.PO5.2</b>	Acties ondernemen voor de FOD inzake kennismanagement
	<b>GS2.PO5.3</b>	Beter organiseren en beveiligen van werkomgeving en personeelsarchief en specifieke archieven en databases, alsook elektronische informatie
	<b>GS2.PO5.4</b>	Business Continuity Beleid voor de FOD begeleiden i.s.m. Crisiscentrum, met vooral insteken in de luiken HR, Logistiek en OO

<p><b>GS2.BB3</b> Plannen van onze activiteiten en projecten in een management- en operationeel plan teneinde de beschikbare middelen zo optimaal mogelijk te kunnen inzetten, een gefundeerde behoeftenanalyse te kunnen uitvoeren en de realisaties te kunnen meten</p>	<p><b>GS2.BB3.1</b></p>	<p>De (verbeter)projecten bottum-up vastgelegd in het operationeel plan. Bij aanvang van de projecten worden de doelstellingen, gewenste resultaten en het stappenplan neergeschreven in een projectfiche. De inschatting van de behoeften gebeurt in functie van de prioriteiten van de Minister en het management- en operationeel plan. Indicatoren: via projectopvolging en KPI's wordt de vooruitgang op het vlak van de realisatie van de objectieven nagegaan en wordt er tevens gezorgd voor een billijke verdeling van de werklust. De KPI's meten eveneens de redelijke termijn</p>
<p><b>GS2.BB4</b> Verzekeren van de algemene coördinatie van de opmaak van de begroting en de aanpassingen ervan op het niveau van het Departement met het oog op optimalisering en met naleving van de vastgelegde normen</p>	<p><b>GS2.BB4.1</b></p>	<p>De interne budgettaire kalender van de FOD moet een analyse en een evaluatie mogelijk maken, alsook een interne rapportering vóór de bilaterale technische vergaderingen.</p>
	<p><b>GS2.BB4.2</b></p>	<p>De budgettaire voorstellen moeten uitgebreid, duidelijk gemotiveerd en leesbaar zijn en verantwoord worden door indicatoren die representatief zijn voor de behoeften, zodat ze beter begrepen worden door de interne en externe betrokken partners; er zal in het bijzonder aandacht besteed worden aan de tracking van de mogelijke acties in termen van kostenvermindering en budgettaire besparing</p>

	<b>GS2.BB4.3</b>	De informaticatoepassing inzake inzameling en productie van de budgettaire fiches moet eveneens de analyse van de gegevens mogelijk maken (consolidering, vergelijkingen, evoluties). Webplatform (Opmaak van de Begroting) moet geoptimaliseerd worden: vermindering van de werklast inzake de inzameling en de synthese van de gegevens en de budgettaire verantwoordingen, zodat er meer tijd besteed kan worden aan de verbetering van de analyse van de voorstellen van de diensten, de synthese ervan en de rapportering
	<b>GS2.BB4.4</b>	Systematische en gestandaardiseerde rapportering aan de AD's, de beleidscellen, de IF en de FOD Budget van de voorstellen, rapportering van de verschillende fases van de beslissingen in het kader van de budgettaire cyclus (bilateraal technisch/ bilateraal politiek/beslissingen conclaaf)
	<b>GS2.BB4.5</b>	Opstelling van de parlementaire verantwoordingen en andere wetgevende of reglementaire teksten (bv. voorstel van artikelen van de programmawet) ter uitvoering van de beslissingen van het begrotingsconclaaf
	<b>GS2.BB4.6</b>	Buiten de budgettaire controle, coördineren van de procedures inzake kredietaanpassing (herverdeling tussen basisallocaties, plafondverhoging van de organieke fondsen, kredietoverdrachten van departementale of interdepartementale provisie) om de organisatie te garanderen dat de nodige middelen voor de verwezenlijking van de doelstellingen tijdig beschikbaar zouden zijn

<p><b>GS2.BB5</b> De SD B&amp;B zal zorgen voor de totstandbrenging, de optimalisering en de versterking van de maatregelen inzake financiële interne controle binnen de hele organisatie van de FOD en op het niveau van alle AD's (continu proces). Teneinde de risico's correct te kunnen inschatten en adequaat te kunnen beheersen</p>	<p><b>GS2.BB5.1</b></p>	<p>Ontwikkeling van een specifieke expertise inzake deontologie en ethisch dilemma die ter beschikking gesteld zal worden van de hele FOD (opstelling van deontologische code, adviezen over ethische dilemma's, vertegenwoordiging van de FOD bij het Bureau voor Ethiek en Deontologie,...)</p>
	<p><b>GS2.BB5.2</b></p>	<p>Correcte boekhoudkundige opvolging + foutloze opmaak van de rekeningen van de rekenplichtigen. Ondanks het opstellen van de reglementen en de uitgebreide controle van de rekeningen, blijkt dat bepaalde rekeningen toch nog laattijdig en niet correct worden opgemaakt. Dit kan verholpen worden door een nauwgezette opvolging van de opmerkingen+controles te plaatse. De Cel Interne Controle zal optreden als certificatie-instantie voor de rekeningen van de Europese Migratiefondsen (Terugkeer Fonds en Buitengrenzen Fonds). In dezelfde zin zal zij eveneens optreden als orgaan inzake financiële interne controle van de SAB EIK, net als voor de toekomstige SAB van de FOD</p>
	<p><b>GS2.BB5.3</b></p>	<p>Inventarisatie van alle financiële rekeningen van de FOD + analyse van interne en externe controle uitgevoerd op deze rekeningen teneinde risico's op fraude uit te sluiten</p>

	<b>GS2.BB5.4</b>	Vastleggen van eenduidige procedures/Identificatie van de functies in het financieel proces. Opstellen van de regels inzake delegatie van bevoegdheid inzake uitgaven (identificatie van de ordonnateur). Aanpassen MB betreffende de delegatie van bevoegdheid inzake overheidsopdrachten (aanpassen aan wijzigingen AD CV, wat met aankopen < 5.500 euro) + uitbreiding naar niet-overheidsopdrachten (vb. geven subsidies, afsluiten van overeenkomsten die niet vallen onder de wet op de overheidsopdrachten)
<b>GS2.BB6</b> Identificatie, totstandbrenging en follow-up van de te ondernemen specifieke acties teneinde de continuïteit van de activiteiten en het kennisbeheer te garanderen	<b>GS2.BB6.1</b>	Onderhoud van de interne webplatformen en Sharepoint - Follow-up, onderhoud en bijwerking van Sharepoint, waardoor de hele FOD een globaal beeld krijgt van de diensten van B&B, alsook van alle instrumenten inzake monitoring die systematisch bijgewerkt worden
	<b>GS2.BB6.2</b>	Beschrijving, follow-up en onderhoud van de boekhoudkundige processen (elektronische terbeschikkingstelling) en reglementen (gewone/ buitengewone)
<b>GS2.BB7</b> Aanreiken van een stimulerende werkomgeving waarin het welzijn van de medewerkers centraal staat Teneinde te kunnen beschikken over goed gemotiveerde medewerkers en hen te kunnen behouden	<b>GS2.BB7.1</b>	Een correct beheer van alle aspecten die verband houden met het personeelsstatuut. Stimuleren van de motivatie en betrokkenheid van de medewerkers. Ontwikkelen van initiatieven ter bevordering van het welzijn van de medewerkers
<b>GS2.BB8</b> Integreren van de principes van maatschappelijk verantwoord ondernemen in de dagdagelijkse werking van de organisatie	<b>GS2.BB8.1</b>	Verminderen van onze ecologische afdruk en onze medewerkers sensibiliseren voor duurzame ontwikkeling

<b>GS2.ICT2</b> Het maatschappelijk verantwoord ondernemen ondersteunen	<b>GS2.ICT2.1</b>	Gebruiken van Ict standaarden die waar mogelijk departement overschrijdend worden gehanteerd
	<b>GS2.ICT2.2</b>	Implementeren van veilige telewerk infrastructuur via VPN/SSL
<b>GS2.ICT3</b> Het nemen van de nodige maatregelen om risico's te beperken en crisissen te beheersen	<b>GS2.ICT3.1</b>	Operationaliseren van een Ict business continuity plan als onderdeel van het business continuity plan van het departement
<b>GS2.ICT4</b> Het optimaal inzetten van de middelen	<b>GS2.ICT4.1</b>	Opstarten van een pilootproject dat op een pragmatische manier toelaat zowel projectbeheer als taakbeheer binnen de organisatie op te volgen. Na voltooiing van de pilootfase een totaalpakket aanbieden aan de interne klanten

**Globale strategie 3:** “Een kwaliteitsvolle dienstverlening” voorziet vooral strategieën die vooral tot doel hebben de klantgerichte instelling van de dienstverlening te verhogen en de processen op een efficiënte manier te organiseren. De Algemene Directies Crisiscentrum vult “een kwaliteitsvolle dienstverlening” als hierna volgt in:

<b>GS3.CC7</b> Een transparante en klantvriendelijke dienstverlening aan de partners van het crisiscentrum en de burger	<b>GS3.CC7.1</b>	Ervoor zorgen dat de administratieve beslissingen voldoende gemotiveerd en duidelijk zijn
	<b>GS3.CC7.2</b>	Beschikken over transparante en eenvoudige procedures die permanent verbeterd worden
	<b>GS3.CC7.3</b>	Initiatieven nemen ter bevordering van de tevredenheid van de partners en de burgers
	<b>GS3.CC7.4</b>	Het verhogen van de toegankelijkheid en de visibiliteit van het crisiscentrum

**Globale strategie 4:** “Op een performante manier” werken is door de Algemene Directies en diensten ingevuld als op een planmatige manier werken, het monitoren en evalueren van de gedane inspanning. Door de Algemene Directie Instellingen en Bevolking zijn de hieronder omschreven strategische en operationele doelstellingen voorzien.

<b>GS4.IB15</b> Ontwikkeling van een gecoördineerd beheer om de nodige middelen toe te wijzen aan de beoogde doelstellingen op transparante, proactieve en resultaatgerichte wijze	<b>GS4.IB15.1</b>	In overleg met de diensthoofden worden in functie van de vooropgestelde doelstellingen de middelen geprioritiseerd en opgenomen in een investeringsplan en in het personeelsplan (via benchmarking)
<b>GS4.IB16</b> De strategische en operationele doelstellingen worden omgezet in projecten	<b>GS4.IB16.1</b>	Opvolging via de projectfiches en de tabel van de projecten
	<b>GS4.IB16.2</b>	De doelstellingen worden opgenomen in de kernresultaatgebieden van de individuele ontwikkelcirkels
<b>GS4.IB17</b> De Directie heeft een systeem ontwikkeld dat het mogelijk maakt om de prestaties en de uitvoeringssnelheid van de activiteiten te meten	<b>GS4.IB17.1</b>	Het opvolgen van de doelstellingen gebeurt aan de hand van projectfiches en projecttabel waarin gewerkt wordt met milestones en percentages van uitvoering van de projecten
	<b>GS4.IB17.2</b>	Voor de routine-opdrachten wordt een tracking systeem gebruikt welke de permanente opvolging toelaat en waarvoor het gehanteerde KPI-systeem de graad van vooruitgang weergeeft
<b>GS4.IB18</b> Aanpassing van de ingezette middelen is mogelijk indien uit de opvolging blijkt dat de objectieven niet gehaald worden. Indien mogelijk kunnen objectieven worden bijgesteld	<b>GS4.IB18.1</b>	Maandelijks projectie van de KPI's en van de globale tabel van de projecten ter gelegenheid van de briefing van de diensthoofden. In geval van probleem (problemen) of overschrijding van de termijnen, worden verbeterende of preventieve handelingen gedefinieerd en gepland
<b>GS4.IB19</b> Evaluatie van de gerealiseerde acties	<b>GS4.IB19.1</b>	Zoveel mogelijk profijt halen uit de opgedane ervaring en deze ten dienste stellen van andere projecten ('retour de l'expérience')

<b>GS4.IB20</b> Ontwikkeling van de synergieën tussen de directies van de verschillende FOD's	<b>GS4.IB20.1</b>	Met de middenkaders van de andere Algemene directies samenzitten en kijken wat we kunnen aanbieden en wat we kunnen krijgen en van daaruit gezamenlijk werken om gemeenschappelijke projecten te bepalen
<b>GS4.IB21</b> - De te realiseren doelstellingen worden zo doelmatig mogelijk uitgevoerd op de economisch beste wijze. - De impact wordt vooropgesteld en er wordt gemeten of deze bereikt wordt	<b>GS4.IB21.1</b>	Aantal concrete voorstellen doen voor het voeren van een besparingsbeleid
	<b>GS4.IB21.2</b>	Kosten uitdrukken per activiteit met het boekhoudsysteem en vergelijken met kosten voor dgl diensten door andere dienstverleners
<b>GS4.IB22</b> - Streven naar getrouwe weergave van het vermogen in de jaarrekeningen van de SAB - Op voorraad houden van de verbruiksgoederen, overzicht verkrijgen welke de meest gevraagde artikelen zijn en door wie ze gevraagd worden. - Zorgen voor gebruiksvriendelijke ICT-toepassingen voor de gebruikers	<b>GS4.IB22.1</b>	Adequaat boekhoudsysteem Navision
	<b>GS4.IB22.2</b>	Elektronische inventaris van de duurzame roerende goederen
	<b>GS4.IB22.3</b>	Elektronisch stockbeheer van de verbruiksgoederen
	<b>GS4.IB22.4</b>	Overleg met gebruikers en externe partners om de evoluties te bepalen die de integratie van nieuwe technologieën mogelijk maakt. Dit zal de gebruiksvriendelijkheid en de performantie ten goede komen
	<b>GS4.IB22.5</b>	Integratie van het bureaumateriaal in de duurzame goederen

**Globale strategie 5:** “Zich vergewissen van de tevredenheid van de gebruikers van zijn diensten en partners” houdt in dat de Algemene Directies en diensten hun partners en klanten dienen te bevragen en klachtenmechanisme te voorzien aan de hand van dewelke de dienstverlening kan verbeterd worden.

Door de Algemene Directie Civiele Veiligheid wordt dit als volgt ingevuld:

<b>GS5.CV18</b> De tevredenheidsgraad van onze klanten meten	<b>GS5.CV18.1</b>	Minstens om de 3 jaar tevredenheidsenquêtes houden, de resultaten openbaar maken, analyseren en zorgen voor de opvolging ervan door hulpmiddelen in te voeren die toelaten om de tevredenheid van de betrokken gebruikers te verhogen
	<b>GS5.CV18.2</b>	De tevredenheid meten van de externe partners die beroep doen op de Civiele Bescherming
<b>GS5.CV19</b> Een performante klachtenbemiddeling via de toepassing van het Handvest van de gebruiker, aan onze klanten en gebruikers aangepast.	<b>GS5.CV19.1</b>	Op regelmatige tijdstippen evalueren van de klachtenbemiddeling en regelmatig communiceren over de klachtenbemiddelingsprocedure, zowel intern als extern

## 6.2. *De thematische strategieën*

De thematische strategieën zijn opgebouwd rond de grote kerntaken van de FOD Binnenlandse Zaken zoals veiligheid voor de burger en patrimonium, het beheer van de interventiediensten, het crisisbeheer, verkiezingen, identificatie van registratie en personen, de toegang tot het grondgebied, het verblijf en de verwijdering van vreemdelingen en de schadeloosstelling van de slachtoffers van rampen. Alle Algemene Directies en diensten die rechtstreeks betrokken zijn bij de uitvoering van deze kerntaken hebben strategieën, operationele doelstellingen en projecten en routines die aangeven hoe hun bijdrage daaraan in de praktijk gaan brengen.



## **FOD Binnenlandse Zaken**

### **Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken**

Stafdienst Personeel en Organisatie  
Dienst Organisatieontwikkeling en Logistiek  
Leuvenseweg 1  
1000 Brussel

Frank De Neve  
[frank.deneve@ibz.fgov.be](mailto:frank.deneve@ibz.fgov.be)  
T 02 500 22 00

Tom Moors  
[tom.moors@ibz.fgov.be](mailto:tom.moors@ibz.fgov.be)  
T 02 500 26 25

Bart Lippens  
[bart.lippens@ibz.fgov.be](mailto:bart.lippens@ibz.fgov.be)  
T 02 500 21 98