

*Toepassingsprotocol*  
*Betreffende het Handvest voor de gebruiker*  
*van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken*

*Het handvest voor de gebruiker en het toepassingsprotocol hebben betrekking op alle interne en externe diensten van de Federale Overheidsdienst Binnenlandse Zaken.*

Sinds enkele jaren worden binnen onze FOD initiatieven ontwikkeld ter bevordering van de daadkracht en de verbetering van de kwaliteit van de diensten. De opgestarte moderniseringsprojecten moeten van onze administratie een betere dienstverstrekker en een betere werkgever maken.

Om onze gebruikers een moderne en kwaliteitsvolle dienst te kunnen verlenen, werden diverse initiatieven inzake administratieve vereenvoudiging genomen. Onze waarden “beschikbaarheid, kwaliteit en toegankelijkheid” getuigen van onze wil om tegemoet te komen aan de verwachtingen van onze gebruikers.

De realisatie van het Handvest voor de gebruiker is dan ook slechts één van de vele initiatieven die de gebruikers in het middelpunt van onze aandacht plaatsen.

De FOD Binnenlandse Zaken groepeerde verschillende algemene directies met zeer uiteenlopende opdrachten en doelgroepen. Onze gebruikers zijn bijvoorbeeld de Belgische burger, de onderdanen van derdelanden, de ondernemingen, de politiediensten, de asielaanvragers, enz.

Dit handvest wil onze engagementen en hun concretisering binnen de verschillende diensten en directies toelichten.

Ons protocol legt de nadruk op drie aspecten die volgens ons onontbeerlijk zijn voor de uitbouw van een meer menselijke en publiekgerichte administratie.

- het onthaal van de gebruikers
- de interactie met de gebruikers
- de evaluatie van de kwaliteit van onze diensten

## **1) Het onthaal van de gebruikers**

### **1.1. Telefonische toegankelijkheid**

Elke algemene directie en dienst is tijdens de kantooruren toegankelijk via een centraal nummer. De algemene telefoonnummers vindt u achteraan als bijlage.

Gezien de aard van hun opdrachten, zijn het Crisiscentrum en de Operationele Eenheden van de Civiele Veiligheid permanent bereikbaar.

Heeft u vragen over de driemaandelijks tests van de sirenes ?

U kan ze stellen op de groene nummers van de Algemene Directie Civiele Veiligheid

- Voor algemene vragen over deze sirenes: 0800/94 113
- Voor opmerkingen over de werking: 0800/92 389

### **1.2. Toegankelijkheid via Internet**

Onze FOD Binnenlandse Zaken beschikt uiteraard over de moderne communicatie- en informatiemiddelen, waardoor ze beantwoordt aan de behoeften inzake toegankelijkheid en interactiviteit van de burger.

Onze FOD Binnenlandse Zaken bezit meerdere websites met informatie over onze diensten. U vindt er ook talrijke hulpmiddelen, formulieren en brochures.

De algemene site [www.ibz.be](http://www.ibz.be) informeert over de FOD, zijn waarden, de opdrachten en projecten en biedt 'links' naar de websites van de algemene directies.

Deze site is sinds maart 2007 - als eerste FOD - bekroond met het label "Anysurfer". Een reeks ingrepen maakt de site sindsdien toegankelijk voor personen met een sensorische of motorische handicap.

De **AD Dienst Vreemdelingenzaken** beschikt over een website; [www.dofi.fgov.be](http://www.dofi.fgov.be) ; met praktische informatie en de reglementering en procedures.

Aan de hand van een identificatienummer kan u via deze website de evolutie van een visumaanvraag opvolgen.

De Dienst Vreemdelingenzaken heeft een helpdesk. Het adres: [helpdesk.dvzoe@dofi.fgov.be](mailto:helpdesk.dvzoe@dofi.fgov.be).

De **AD Civiele Veiligheid** biedt een link naar [www.belgium.be](http://www.belgium.be). Hierop vindt u onder meer een handleiding en formulieren betreffende de erkenning en de vergoeding door het rampenfonds. Deze Algemene Directie start binnenkort met een eigen website.

De website van de **AD Instellingen en Bevolking** [www.rijksregister.fgov.be](http://www.rijksregister.fgov.be) - biedt informatie betreffende de Rijksregisters, de bevolking en de elektronische identiteitskaarten. Bent u op zoek naar de resultaten van de verkiezingen sinds 1848? Dan kan u terecht op de website [www.verkiezingen.fgov.be](http://www.verkiezingen.fgov.be).

Wie over een elektronische identiteitskaart, een kaartlezer en een computer met een internetverbinding beschikt, krijgt via <https://mijndossier.rrn.fgov.be> toegang tot zijn persoonlijke gegevens en tot de historiek van raadplegingen van zijn gegevens door de gemachtigde instellingen.

De **AD Veiligheids en Preventie** is toegankelijk via de website [www.besafe.be](http://www.besafe.be). Daarnaast is er voor de sector van de private veiligheid een specifieke website: [www.vigilis.be](http://www.vigilis.be).

De **Raad voor vreemdelingbetwistingen** beschikt over een eigen site [www.cpr.fgov.be](http://www.cpr.fgov.be), evenals de **AD Crisiscentrum**: [www.crisis.ibz.be](http://www.crisis.ibz.be)

Het **Commissariaatgeneraal voor de vluchtelingen en de staatlozen** beschikt over een aparte ruimte op de federale portaalsite [www.belgium.be/cgvs](http://www.belgium.be/cgvs)

### **1.3. Fysische toegankelijkheid**

De verschillende diensten, directies en provinciale besturen liggen geografisch zeer verspreid.

De adressen en openingsuren van de bureaus zijn beschikbaar als bijlage.

## **2) Interacties met de gebruikers**

### **2.1. Behandelingstermijnen**

We maken een onderscheid tussen de behandelingstermijn van een informatieaanvraag en de behandelingstermijn van een procedure.

De algemene informatieaanvragen betreffende de FOD Binnenlandse Zaken kunnen gericht worden aan de Centrale Cel voor Informatie en Communicatie via het e-mailadres [info@ibz.fgov.be](mailto:info@ibz.fgov.be).

Elke directie beschikt eveneens over een algemeen e-mailadres. U vindt deze adressen als bijlage.

De aanvragen kunnen eveneens geformuleerd worden via telefoon, fax en briefwisseling.

De meeste informatieaanvragen die onder onze bevoegdheid vallen worden behandeld binnen een termijn van 15 werkdagen. Kan de betrokken dienst binnen deze termijn geen antwoord verstrekken, dan wordt in eerste instantie een ontvangstmelding gestuurd.

Specifieke wettelijke procedures worden behandeld binnen de termijn die is vastgelegd in de wet of is bepaald door de betrokken dienst. Deze termijnen verschillen dan ook aanzienlijk van de ene procedure tot de andere. Voor meer informatie hierover kan u steeds terecht bij de bevoegde directie.

## **2.2. Communicatiekanalen**

U wenst de FOD Binnenlandse Zaken te contacteren? Dan staan u verschillende mogelijkheden ter beschikking: e-mail, telefoon, fax en briefwisseling.

Op onze schriftelijke en elektronische briefwisseling vindt u steeds de naam, het adres, het telefoonnummer en het e-mailadres van de contactpersoon.

We antwoorden via dezelfde weg als voor uw vraag. In een aantal gevallen kan hiervan worden afgeweken, bijvoorbeeld wanneer de gegevens van aard zijn dat ze niet via e-mail verstuurd kunnen worden. Aangetekende zendingen en brieven worden enkel gebruikt wanneer dit wettelijk vereist is.

Valt uw vraag niet onder de bevoegdheid van de aangesproken dienst, dan wordt de vraag onmiddellijk naar de correcte dienst doorgestuurd. U wordt hiervan steeds geïnformeerd, met vermelding van de coördinaten van de dienst waaraan uw vraag is overgemaakt.

We doen een sterke aanbeveling om de moderne communicatie- en informatiemiddelen te gebruiken, zoals e-mail, Internet, de elektronische loketten, enz. We volgen de technologische evoluties dan ook de voet en ontwikkelen voortdurend nieuwe dynamische en interactieve hulpmiddelen.

Wij zijn er ons tenvolle van bewust dat niet elke burger dezelfde toegangsmogelijkheden tot de informatie- en communicatietechnologie heeft. Onze diensten blijven beschikbaar en toegankelijk via de “klassieke” kanalen en besteden onverminderd aandacht aan de vragen die hen via deze kanalen bereiken.

De FOD staat een proactieve communicatie voor. Tal van informatieve brochures (elektronische en papier) zijn ter beschikking van de burger. Deze brochures hebben bijvoorbeeld betrekking op de veiligheidsregels in geval van alarm, preventieve maatregelen ter voorkoming van inbraken, de procedures voor asiel- of visumaanvragen, enz.

De aandacht voor een proactieve communicatie blijkt ook uit de aanwezigheid op beurzen, conferenties, colloquia, fora of via de organisatie van informatiedagen of –campagnes en opendeurdagen.

Bij een noodsituatie kan de AD Crisiscentrum de burger eventueel via de media informeren over de situatie en de te nemen maatregelen.

### **2.3. Gebruik van de bestaande gegevens**

De FOD Binnenlandse Zaken verbindt zich ertoe de burger niet te vragen naar gegevens die de FOD via authentieke databanken zelf kan opvragen.

Vermits de FOD Binnenlandse Zaken bevoegd is voor de implementatie van de elektronische identiteitskaart - zowel voor de Belgische burger als voor de buitenlandse onderdanen - en voor het beheer van de Rijksregisters, is ze moreel verplicht om als eerste gebruik te maken van deze databank.

Bovendien zijn in het kader van de administratieve vereenvoudiging sommige gegevens van andere federale overheidsdiensten onder bepaalde voorwaarden eveneens toegankelijk voor onze diensten. Dit is het geval voor de gegevens van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

We willen vermijden dat eenzelfde informatie meerdere keren gevraagd wordt aan de burger. Het principe is vanzelfsprekend niet van toepassing op de gegevens die aan wijziging onderhevig kunnen zijn en waarvoor geen bijwerking voorzien is in de Rijksregisters of indien de specifieke regelgeving dit niet toelaat.

### **2.4. Klachten**

Een goed klachtenbeheer hoort voor onze FOD samen met de principes van een goed bestuur. We hebben dan ook een duidelijke klachtenprocedure uitgewerkt.

Bij iedere directie en dienst werd een klachtenbeheerder aangesteld. Wanneer u niet tevreden bent over de dienstverlening dan kan u met uw klacht steeds terecht bij de klachtenbeheerder van de betrokken dienst of directie.

Stemt het gevolg dat aan uw klacht werd gegeven u niet tot tevredenheid, dan kan u zich steeds wenden tot de centrale klachtendienst van de Voorzitster van het Directiecomité op het volgende e-mailadres: [klachten@ibz.fgov.be](mailto:klachten@ibz.fgov.be).

De namen, telefoonnummers en e-mailadressen van de klachtenbeheerders van de verschillende diensten en directies kan u vinden op <http://www.ibz.be>, rubriek “contact”, item “klachten”.

Alle klachten, zelfs die via telefoon, worden genoteerd, met uitzondering van de anonieme klachten. Wie een klacht indient, krijgt van ons binnen de week een ontvangstmelding. Een antwoord volgt binnen de maand na registratie van de klacht.

Met het oog op de verbetering van de dienstverlening zijn de klachten opgenomen in een meetsysteem ter evaluatie van de prestaties.

### **3) Evaluatie van de kwaliteit van de diensten**

De meeste Algemene Directies organiseren jaarlijks tevredenheidsenquêtes onder de gebruikers. De resultaten van deze enquêtes gebruiken ze om hun dienstverlening te optimaliseren.

De klachtendienst, die de klachten ook opvolgt via een systeem van prestatiemeting, wordt op haar beurt geregeld geëvalueerd aan de hand van tevredenheidsenquêtes.

Aan de hand van een reeks prestatie-indicatoren (het systeem van de Balanced scorecards) meten we permanent de realisatie van de doelstellingen van onze FOD. Een aantal van deze indicatoren houden onder meer rechtstreeks verband met de tevredenheid van de gebruiker; zoals het aantal geregistreerde klachten, het aantal termijnoverschrijdingen, enz. Deze indicatoren worden periodiek geanalyseerd, gevolgd door een rapportage aan de directie. Op basis van deze rapportage worden de te bereiken doelstellingen met betrekking tot de tevredenheid van de gebruiker geherdefinieerd en worden er verbeteringsmaatregelen genomen.

Om de twee jaar zal de tevredenheid van de gebruiker met betrekking tot de engagementen uit dit handvest grondig worden gemeten. Deze meting zal gebeuren via de hierboven beschreven middelen. De resultaten, evenals de wijzigingen die daaruit voortvloeien, zal u op onze website terugvinden.

Al onze medewerkers worden voortdurend aangemoedigd om de wijze waarop zij hun taak uitvoeren te evalueren, rekening houdende met de verwachtingen en opmerkingen van de burger. Op die manier kan onze administratie zich permanent verbeteren. Vooral de dagelijkse praktijk zal ons helpen om de procedures en de taakuitvoering door onze administratie te optimaliseren. De oriëntatie op de gebruikerstevredenheid vormt trouwens ook een rode draad in de opleiding en vorming van onze medewerkers.

In dit protocol vindt u gedetailleerde informatie over onze engagementen ten aanzien van de gebruiker, zoals verwoord in het handvest. Heeft u nog vragen of zijn bepaalde zaken uit het handvest u niet duidelijk? Aarzel niet om ons te contacteren.

Bijlage: Nuttige nummers en adressen

Stafdiensten en Coördinatie diensten

Leuvenseweg 1  
1000 Brussel  
Tel.: 02/500.21.11  
Fax: 02/500.21.23  
[info@ibz.fgov.be](mailto:info@ibz.fgov.be)  
Openingsuren: van 8.00 tot 18.00 uur

Algemene Directie Civiele Veiligheid

Leuvenseweg 1  
1000 Brussel  
Tel.: 02/500.21.11  
Fax: 02/500.23.65  
Openingsuren: van 8.00 tot 18.00 uur

Algemene Directie Instellingen en Bevolking

Park Atrium  
Koloniënstraat 11  
1000 Brussel  
Tel.: 02/518.21.21  
Fax: 02/518.21.19  
[info@rijksregister.fgov.be](mailto:info@rijksregister.fgov.be)  
Openingsuren: van 8.00 tot 18.00 uur

Algemene Directie Veiligheid en Preventie

Waterloolaan 76  
1000 Brussel  
Tel.: 02/557.33.99  
Fax: 02/557.33.67  
[vps@ibz.fgov.be](mailto:vps@ibz.fgov.be)  
Openingsuren: van 9.00 tot 17.00 uur

Algemene Directie Crisiscentrum

Hertogsstraat 53  
1000 Brussel  
Tel.: 02/506.47.11  
Fax: 02/506.47.09  
[cgccr@ibz.fgov.be](mailto:cgccr@ibz.fgov.be)  
Openingsuren: **24u-24u**

Algemene Directie Dienst Vreemdelingenzaken

World Trade Center II  
Antwerpsesteenweg 59b  
1000 Brussel  
Tel.: 02/206.13.00  
Fax: 02/206.14.55  
[helpdesk.dvzoe@ibz.fgov.be](mailto:helpdesk.dvzoe@ibz.fgov.be)  
Nummer Helpdesk: 02/206.15.99  
Openingsuren: van 8.00 tot 18.00 uur

Commissariaat-generaal voor de vluchtelingen en de staatlozen

North Gate I  
Albert II-laan 6  
1000 Brussel  
Tel.: 02/205.51.11  
Fax: 02/205.51.15  
[cgvs.info@ibz.fgov.be](mailto:cgvs.info@ibz.fgov.be)  
Openingsuren: van 8.30 tot 17.00 uur

Raad voor Vreemdelingenbetwistingen

North Gate II  
Albert II-laan 8 bus7  
1000 Brussel  
Binnenkort : Gaucheretstraat 92 in 1030 Brussel)  
Tel.: 02/205.53.11  
Fax: 02/205.53.12 (F) 02/205.53.13 (N)  
Openingsuren: van 9.00 tot 16.00 uur

Provincie Antwerpen

Adres: Koningin Elisabethlei 22  
2018 Antwerpen  
Tel.: 03 240 50 60  
Fax: 03 248 26 51  
E-mail: [gouverneur@admin.provant.be](mailto:gouverneur@admin.provant.be)  
Internet: [www.provant.be/](http://www.provant.be/)  
[www.provant.be/Gouverneur](http://www.provant.be/Gouverneur)  
Openingsuren: van 8.00 tot 18.00 uur

Arrondissement Brussel-Hoofdstad

Adres: Hertogsstraat 33  
1000 Brussel  
Tel.: 02 507 99 11  
Fax: 02 507 99 33  
E-mail: [secr.gouv@brugouverneur.irisnet.be](mailto:secr.gouv@brugouverneur.irisnet.be)  
Internet: [www.brugouverneur.irisnet.be](http://www.brugouverneur.irisnet.be)  
Openingsuren: van 8.00 tot 18.00 uur

Provincie Vlaams-Brabant

Adres: Provincieplein 1  
3010 Leuven  
Tel.: 016 26 70 76 | 016 26 70 79  
Fax: 016 26 70 71  
E-mail: [kabinet-gouverneur@vlaamsbrabant.be](mailto:kabinet-gouverneur@vlaamsbrabant.be)  
Internet: [www.vlaams-brabant.be](http://www.vlaams-brabant.be)  
Openingsuren: van 8.00 tot 17.00 uur

Provincie Waals-Brabant

Adres: 61, Chée de Bruxelles  
1300 Wavre  
Tel.: 010 23 67 67  
Fax: 010 23 67 68  
[provw.cabinetgouverneur@belgacom.net](mailto:provw.cabinetgouverneur@belgacom.net)  
Internet: [www.gouverneurbw.be](http://www.gouverneurbw.be)  
Openingsuren: van 8.00 tot 16.30 uur

Provincie West-Vlaanderen

Adres: Burg 3  
8000 Brugge  
Tel.: 050 40 58 11  
Fax: 050 40 58 00  
E-mail: [gouverneur@west-vlaanderen.be](mailto:gouverneur@west-vlaanderen.be)  
Internet: [www.west-vlaanderen.be](http://www.west-vlaanderen.be)

Provincie Oost-Vlaanderen

Adres: Gouvernementstraat 1  
9000 Gent  
Tel.: 09 223 58 03

Fax: 09 225 23 38  
E-mail: [andre.denys@oost-vlaanderen.be](mailto:andre.denys@oost-vlaanderen.be)  
Internet: [www.oost-vlaanderen.be](http://www.oost-vlaanderen.be)  
Openingsuren: van 8.00 tot 18.00 uur

Henegouwen

Adres: 13, Rue Verte  
7000 Mons  
Tel.: 065 39 64 45  
Fax: 065 36 03 70  
E-mail: [claudedurieux@hainaut.be](mailto:claudedurieux@hainaut.be)  
Openingsuren: van 8.00 tot 17.00 uur

Luik

Adres: 2, Pl. Notger  
4000 Liège  
Tel.: 04 232 33 34  
Fax: 04 223 79 44  
E-mail: [gouverneur@prov-liege.be](mailto:gouverneur@prov-liege.be)  
Openingsuren: van 7.30 tot 17.00 uur

Limburg

Adres: Universiteitslaan 1  
3500 Hasselt  
Tel.: 011 23 70 14 | 011 23 70 15  
Fax: 011 23 70 11  
E-mail: [kabgouv@limburg.be](mailto:kabgouv@limburg.be)  
Internet: [www.limburg.be](http://www.limburg.be)  
Openingsuren: van 8.00 tot 17.00 uur

Luxemburg

Adres: 1, Pl Léopold  
6700 Arlon  
Tel.: 063 23 10 70  
Fax: 063 21 99 09  
E-mail: [info@gouverneur-luxembourg.be](mailto:info@gouverneur-luxembourg.be)  
Internet: [www.gouverneur-luxembourg.be](http://www.gouverneur-luxembourg.be)  
Openingsuren: van 8.00 tot 16.00 uur

Namen

Adres: 2, Pl. St-Aubain  
5000 Namur  
Tel.: 081 24 05 95 | 081 24 05 96 | 081 24 05 97  
Fax: 081 23 19 47  
E-mail: [cabinet.gouverneur@province.namur.be](mailto:cabinet.gouverneur@province.namur.be)  
Openingsuren: van 8.00 tot 17.00 uur

Arrondissement Eupen-Malmedy-Sankt-Vith  
en Centrale Dienst voor Duitse vertaling

Adres: 13, Rue de la Gare

4960 Malmedy

Tel.: 080 79 93 79

Fax: 080 79 93 80

E-mail: [info@ca.mdy.be](mailto:info@ca.mdy.be)

Openingsuren: van 8.00 tot 17.30 uur

***Europees noodnummer : 112***

Noodnummer voor de medische diensten en de brandweerdiensten: **100** (weldra wordt dit nummer opgeheven ten gunste van het unieke nummer 112).

Brussel,

Monique DE KNOP  
Voorzitster van het Directiecomité

Patrick DEWAELE  
Minister van Binnenlandse  
Zaken