

Fase II van het e-loket

Tijds winst, verdubbeling van de diensten en vereenvoudiging van de procedures

Inleiding

Vanuit de vaste wil om het leven van onze burgers te vereenvoudigen, versterkt de stad Brussel de uitbouw van de diensten die vanop afstand beschikbaar zijn. Na de lancering van het e-loket in 2016, het ter beschikking stellen van een elektronische agenda met de mogelijkheid om een afspraak te maken, en de veralgemening van de elektronische aanvragen bij de vreemdelingendienst, treedt het E-loket in een tweede fase. 21 administratieve documenten kunnen bekomen worden zonder zich te verplaatsen. De keuze om zich meer en meer te richten tot de technologieën van de toekomst heeft zijn nut aangetoond in 2016. Meer dan 65% van het totaal aantal administratieve documenten werd via het e-loket aangevraagd!

Bovendien, om de digitale kloof te helpen overbruggen, werden 20 terminals voorzien op strategische en gemakkelijk bereikbare plaatsen. Personen, die geen computer en/of kaartlezer hebben, kunnen aan deze afhaalpunten hun getuigschriften en documenten bekomen. Zo'n terminal is eveneens voorzien in de loketzaal van het Administratief Centrum en in de gedecentraliseerde antennes in Laeken, Neder-Over-Heembeek en de Louizawijk. Men moet enkel een identiteitskaart of verblijfskaart (met chipkaart) bij zich hebben en zijn Pincode kennen. Indien nodig, kan ter plaatse hulp worden ingeroepen. In elk geval is de procedure heel eenvoudig: enkele clicks en het getuigschrift is besteld!

Historiek

Het "e-loket" project van de stad Brussel, geïnitieerd door de Schepen van Demografie, Alain Courtois, en de Schepen van Informatica, Mohamed Ouriaghli, vloeit voort uit een aantal vaststellingen :

- met een bevolking in constante groei neemt de druk op de traditionele loketten permanent toe,
- de jonge generatie is vragende partij voor een dienstverlening die toegankelijk is en die, bij voorkeur, van thuis uit mogelijk is.

Voor Alain Courtois is de inzet duidelijk : *"wij wensen het leven van de mensen gemakkelijker te maken en de administratieve stappen van de burgers te vereenvoudigen. Maar wij willen ook onze ecologische voetafdruk verminderen door onnodige verplaatsingen te vermijden, wachttijden te beperken voor gebruikers die naar het loket moeten komen en de werkdruk van de loketbedienden te verminderen zodat zij zich beter kunnen richten op het onthaal en het beheer van identiteitsfraude."*

Fase II : van 5 tot 21 documenten !

De dematerialisatie van de diensten aan het publiek werd aangevat begin 2016 met 5 documenten, beschikbaar via een eenvoudig en gebruiksvriendelijk platform en de elektronische handtekening (attest van gezinssamenstelling, attest van Belgische nationaliteit, attest van woonst, attest van hoofdverblijfplaats met historiek en attest van leven).

Door het enorme succes (zo'n 65% van de afgeleverde documenten worden online besteld!) heeft de stad Brussel beslist om haar inspanningen te verscherpen door haar aanbod maximaal uit te breiden. Zij biedt vandaag niet langer 5, maar 21 documenten aan:

- uittreksel uit het rijksregister,
- attest van verblijfplaats met het oog op een huwelijk,
- attest van wijze van teraardebestelling en/of rituelen,
- attest van wettelijke samenwoning,
- attest van Belgisch kiezer,
- geboorteakte,
- overlijdensakte,
- uittreksel uit de huwelijksakte,
- uittreksel uit de echtscheidingsakte,
- akte van nationaliteit,
- herkeningsakte,
- adoptieakte,
- naamswijziging achternaam,
- naamswijziging voornaam,
- vonnis van verwantschap en
- uittreksel uit het strafregister.

Bepaalde van deze documenten moeten door een loketbediende nagekeken worden waardoor de attesten pas beschikbaar zijn na twee tussenstappen. De behandeling van deze dossiers werd deels geautomatiseerd en de administratieve wachttijd herleid tot een minimum. Het elektronische getekende document wordt dan ofwel elektronisch of via de post verstuurd. Ten slotte wordt het traject van de burger sterk vergemakkelijkt dankzij de vernieuwing van de website van de stad Brussel waarbij het e-loket als eerst tabblad fungeert.

Mohammed Ouriaghli verduidelijkt : *“in het totaal zijn 21 administratieve documenten van thuis uit beschikbaar. Om een antwoord te bieden op de digitale kloof werden 20 terminals op strategische plekken geplaatst. Het e-loket kent al een ruim succes, in 2016 werden 65% van al de administratieve documenten online besteld.”*

Er is aandacht voor de digitale kloof

Niettegenstaande dat de digitale apparaten goedkoper worden (computers, tablets, smartphones,...) geeft de sociale barometer van 2016 aan dat 30% van de Brusselse bevolking een inkomen heeft onder de armoedegrens en hoogst waarschijnlijk thuis geen toegang heeft tot het internet.



De echte inzet is dus het e-loket toegankelijk maken voor deze doelgroep door het gebruik ervan zo eenvoudig mogelijk te maken en het online aanvragen van documenten mogelijk te maken in de verschillende wijken van de Stad. Wij hebben dus beslist om te investeren in het invoeren van terminals, op maat gemaakt en beschikbaar op verschillende plaatsen zoals bibliotheken, de buurthuizen, de werkcentrale, de vzw Bravo, het OCMW of de Lakense Haard. In totaal voorzien we 20 terminals die geplaatst zijn of geplaatst worden op 10 sites verspreid over het grondgebied.

De toekomst gekenmerkt door vereenvoudiging

Deze tweede fase is een grote stap vooruit voor het e-loket en de Stad Brussel zal zijn inspanningen verder zetten. Het is de bedoeling om het traject dat de burger moet afleggen maximaal te vereenvoudigen. Momenteel denken wij na over verschillende initiatieven zoals bijvoorbeeld het voorzien van het tokensysteem voor burgers die geen elektronische identiteitskaart hebben, het ontwikkelen van een applicatie voor smartphones en tablets, de volledige automatisering van de bestelling van documenten of het uitbreiden van het aantal terminals.

“Wij staan ongeveer 6 maanden van onze leven in een wachtrij... Ons leven is te kort om in de rij te staan ! De Stad Brussel heeft dit goed begrepen en heeft beslist om te investeren in een efficiënt e-loket voor haar burgers. Het e-loket kent een stijgend succes. Sinds de oprichting van het project werden meer dan 60.000 documenten besteld via dit platform! Wij doen ons uiterste best om deze dienstverlening te optimaliseren en de digitale kloof steeds kleiner te maken.” besluit Schepen Alain Courtois.