



Projectfiche opleiding en begeleiding juniors in kader van piek identiteitskaarten en rijbewijzen vanaf 2024

# Inleiding en aanleiding

Vanaf 2024 zullen de meeste besturen geconfronteerd worden met een piek voor wat betreft de aanvraag van identiteitskaarten en rijbewijzen.

Voor identiteitskaarten is dit het gevolg van de geldigheidsduur die in 2014 werd verlengd van 5 naar 10 jaar. Als gevolg hiervan is het op dat vlak bij heel wat diensten burgerzaken kalm geweest de voorbije 5 jaar (=”dalperiode”). Veel besturen hebben hier ook onvoldoende rekening mee gehouden voor wat betreft personeelsbestand, uitrusting balies,… waardoor er problemen mogen verwacht worden de komende jaren. Vanaf 2024 zal er een hernieuwingsgolf plaatsvinden voor het vervangen van de identiteitskaarten (=”piekperiode”). De meeste kaarten zullen namelijk vervallen tussen 2024 en 2029. Het hoogtepunt van de piekperiode zal liggen tussen 2024 en 2027 voor de meeste besturen. Gemiddeld zullen er in deze periode 5 tot 9 keer meer identiteitskaarten moeten worden aangevraagd en afgeleverd dan in de dalperiode. Het aanvragen en afleveren van identiteitskaarten staat traditioneel gezien steeds in top 3 van meeste aangevraagd producten bij een dienst burgerzaken, ongeacht of het om een dal- of piekperiode. Het valt dus te verwachten dat veel diensten burgerzaken de komende jaren overbevraagd zullen worden op dit vlak. De “hoop” op innovatie van bovenaf waardoor bepaalde handelingen eventueel van thuis (aanvragen kaarten) of geautomatiseerd (afleveren van kaarten) zouden kunnen verlopen, is nog niet voor meteen. In kader van oproep Gemeente zonder Gemeentehuis (GzG) zijn een aantal besturen aan het bekijken of bepaalde onderdelen van het aanvraagproces geautomatiseerd kunnen of eventueel zonder tussenkomst van een medewerker (“biometriekiosk”) maar ook dat zal niet voor meteen zijn vermoedelijk.

Naast de hernieuwing van de identiteitskaarten zullen veel besturen ook geconfronteerd worden met de hernieuwing van de rijbewijzen. In 2012 werden in een aantal besturen gestart met proefproject voor uitreiken van rijbewijzen in bankkaartmodel (= Europese rijbewijzen). Nadien werd dit project uitgerold in de rest van Vlaanderen. Één van de kenmerken van dit nieuw type rijbewijs is het feit dat er een geldigheidsdatum wordt voorzien. Daar waar rijbewijzen onbeperkt geldig waren (tenzij bij verlies/diefstal of verouderde foto) werd er ingevoerd dat iedereen elke 10 jaar zijn rijbewijs moest hernieuwen (zonder examens). De meeste besturen zijn gestart in 2013 met het uitreiken van een nieuw type rijbewijs. Hierdoor zullen de diensten burgerzaken de komende jaren extra onder druk komen te staan voor hernieuwingen van de rijbewijzen. Voor elk bestuur is dit iets nieuw aangezien er vroeger geen periodieke hernieuwingen van rijbewijzen nodig waren. Ook hier terug de aanvulling dat beide contacten (aanvraag en uitreiking) aan de balie burgerzaken moeten verlopen. Er zijn een aantal projecten lopende binnen GzG om sommige zaken te automatiseren of efficiënter te maken (zie ook projecten GZG: <https://gzg.binnenlandsbestuur.vlaanderen/projectvoorstel-burgerloket> + <https://gzg.binnenlandsbestuur.vlaanderen/project-rijbewijsaanvraag-rechtstreeks-vanuit-examencentrum>). Daarnaast is er ook bij de FOD Mobiliteit test lopende waarbij rijbewijzen kunnen aangevraagd worden van thuis. Eerste resultaten hiervan tonen echter aan dat er voor een dienst burgerzaken niet noodzakelijk minder werk is aangezien controles en verwerking in toepassing nog steeds door medewerker moet gebeuren.

Extra: 2024 is een dubbel verkiezingsjaar (zowel federale als lokale verkiezingen). Veel administratieve taken komen dan extra op de schouders van de medewerkers van de dienst burgerzaken in besturen. Denk maar aan afleveren volmachten, duplicaten kiesbrieven, aanvragen inschrijvingen op kiezerslijst,… .

# Opzet

Het valt te verwachten dat we vanaf begin 2024 extra vragen zullen krijgen voor ondersteuning op vlak van de materie identiteitskaarten en rijbewijzen. Omdat deze taken vaak inherent verbonden zijn aan de materie bevolking zullen we vermoedelijk specifiek zulke vragen binnenkrijgen. Bijkomend zijn ook een aantal deelprocessen in kader van de verkiezingen verbonden aan de materie bevolking.

Het plan zou zijn om in het najaar van 2023 en in 2024, gericht op deze problematiek, profielen aan te werven en op te leiden die dan snel kunnen ingeschakeld worden in besturen, en dan vooral in eerste instantie voor de materie bevolking.

Naast een interne opleiding van een aantal van onze seniors voorzien we ook opleiding ter plaatse.

# Selectie

Idealiter vinden we profielen die willen starten aan een juniorwedde. Mensen met ervaring kan ook steeds maar de kans is klein dat deze aan juniorwedde zullen willen starten.

Selectie best ook gericht op personen die opleiding willen krijgen maar die op termijn ook willen doorgroeien. Kennis bij start is niet nodig.

Eventueel een paar selecties gedurende komende 2 jaar gericht op deze profielen.

# Opleiding en begeleiding

# We voorzien een opleiding ter plaatse. Bedoeling is om 1 van onze mediors/seniors junior op te leiden bij een bestuur ter plaatse. Aangezien niet de meest complexe taken en processen zijn, kan dit in een paar dagen. Concreet zou er opleiding moeten voorzien worden in aanvragen en activeren van identiteitskaarten, aanvragen rijbewijzen (standaard), aanvragen en uitreiken van paspoorten en verwerken van aanvragen adreswijzigingen (eventueel ook verwerking). De manier waarop kunnen we laten afhangen van wie de opleiding geeft maar ik zou 1 dag voorzien voor op kantoor. Uitleg over onze werking, laptop,… en daarnaast een halve dag al basisopleiding.

Nadien zou ik opleiding laten verder lopen bij bestuur. Gedurende een aantal dagen (vermoedelijk is 1 week voldoende) zou medior/senior samen opleiding voorzien aan junior waarbij bedoeling is dat deze laatste zelfstandig aan de slag kan na 1 week. Nadien zouden we begeleiding overlaten aan bestuur waar junior aan de slag is.

Deze periode waarbij junior aan de slag blijft bij lokaal bestuur onder begeleiding van bestuur zelf zou een 3-tal weken duren.

Concreet hebben we dan opgeleide junior die aan de slag kan binnen de materie bevolking op 1 maand.

Het bestuur waar junior opleiding mag genieten, krijgt een 3-tal weken gratis ondersteuning voor de materie bevolking van een junior die quasi zelfstandig aan de slag kan. Enige in ruil is dan verdere begeleiding van de junior.

Junior leert materie en hoe het is om bij klant te werken. Opleiding is volledig praktijkgericht en omvat ook meteen het werken met de verschillende programma’s.

Bestuur krijgt gratis ondersteuning en kan eventueel nadien vragen voor betalende opdracht van junior die er opgeleid is.

# Testfase

In najaar testen met aanwerving van 2 of 3 juniors. Testen zou vooral bestaan uit:

* Haalbaarheid
* Interesse kandidaten en besturen
* Bijsturen opleiding en begeleiding + timing indien nodig

# Evaluatie

Na eerste trajecten bekijken samen met medior/senior, junior en bestuur hoe traject is verlopen qua:

* Intensiteit
* Duur
* Complexiteit

Eventueel met bijsturing op vlak van inhoud of termijnen.

# Nodig

* Budget voor aanwerven juniors: nieuwe selectierond opstarten in najaar
* Mediors/seniors aantal dagen vrijhouden in najaar: vrijmaken van aantal Patricia, Steven, Yoeri, David of Jan voor opleiding
* Besturen: die openstaan voor bovenstaande concept. Sowieso kunnen we al bij stad Aalst terecht. Ook interesse van stad Lier. Keuze van besturen waarvan we weten dat werking goed is.

# Tijdspad

* Half september tot en met oktober: openzetten van vacature
* Vanaf begin september nog aantal besturen contacteren voor interesse. Per provincie 1 bestuur zou ideaal zijn
* Oktober en november: aanwervingen
* Vanaf december/januari starten met opleidingen