

Dienst burgerzaken 2.0

Leverancier van fysieke én digitale dienstverlening, op maat van iedere burger, in een complexe en diverse maatschappij

1. INLEIDING

De evolutie die de dienst burgerzaken de voorbije jaren heeft doorgemaakt, is ongezien. Van typmachines en faxtoestellen naar laptops en scanners. Van steekkaarten en droogstempels naar digitale dossiers en digitale handtekeningen. Van wachtrijen aan de balie en papieren briefwisseling naar individuele bezoekersruimtes en online communicatie en dienstverlening. De dienst burgerzaken is geëvolueerd van een ambtelijke administratieve dienst met een beperkt aantal kerntaken naar een moderne digitale dienst met een grote variatie aan complexe wettelijke taken waarbij iedere medewerker een grote verantwoordelijkheid draagt.

Het takenpakket van de dienst burgerzaken bestaat o.a. uit de volgende wettelijke opdrachten:

1. Het zorgvuldig registreren van alle personen die zich op het grondgebied bevinden, en het opvolgen van hun administratieve toestand
2. Het uitreiken van identiteits- en reisdocumenten, rijbewijzen, attesten, uittreksels en afschriften van akten van de burgerlijke stand
3. Het uitvoeren en toepassen van regelgeving omtrent het verblijf van niet-Belgen bijvoorbeeld verblijfsprocedures opstarten en opvolgen, beslissingen nemen en instructies van DVZ uitvoeren
4. Het registreren van veranderingen aan de staat van een persoon door het opstellen van authentieke akten van geboorte, erkenning, adoptie, naamswijziging, nationaliteit, huwelijk, echtscheiding, overlijden, geslachtswijziging,...
5. Het uitvoeren van andere wettelijke taken zoals verkiezingen, lijst gezworenen, polio-inentingen, wilsbeschikkingen, beschermde personen,...

6. Het opstellen, bewaren en digitaliseren van aktes in de registers/databank van de burgerlijke stand
7. Het voeren van onderzoeken naar domiciliefraude en schijnsituaties om uit te sluiten dat mensen rechten putten uit fictieve situaties

Deze wettelijke opdrachten vormen de kern van onze dienstverlening en dragen bij tot een correct, volledig en up-to-date rijksregister. Deze databank van persoonsgegevens vormt de basis voor de werking van vele andere overheidsdiensten, en doet rechten en plichten ontstaan tussen burgers en instellingen, en tussen burgers onderling. Het belang van een goed georganiseerde dienst burgerzaken om dit rijksregister te onderhouden, mag dus niet worden onderschat.

De dienst burgerzaken fungeert als gezicht van het lokaal bestuur van een stad of gemeente. Als publiek toegankelijke dienst zijn de medewerkers vaak ook gekend bij inwoners als 'die van de bevolking'. Alle inwoners bezoeken de dienst burgerzaken meermaals in de loop van hun leven, van geboorte tot overlijden, en bij heel wat belangrijke keuzes of bijzondere momenten daartussen. Het is soms de enige dienst die ze kennen en dus ook het eerste aanspreekpunt bij allerlei vragen of problemen.

Met deze nota willen we enerzijds aandacht vragen voor de evolutie die de dienst burgerzaken heeft doorgemaakt, en welke impact dit heeft op de dagelijkse werking én haar medewerkers. Onze wettelijke opdrachten worden immers steeds complexer en de maatschappij verandert in sneltempo. Anderzijds willen we aandacht vragen voor de perceptie van mensen ten aanzien van de dienst burgerzaken, en welke impact dít heeft op de dagelijkse werking én haar medewerkers. Ondanks de digitale groei en juridische basis van onze werking, blijft een gevoel van onderwaardering en een negatieve perceptie van mensen ten aanzien van medewerkers burgerzaken nog voelbaar.

Hierna vermelden we enkele aandachtspunten met betrekking tot de complexiteit van onze opdracht, de impact van maatschappelijke fenomenen en onze visie op dienstverlening.

2. COMPLEXITEIT VAN ONZE OPDRACHT

2.1 Groeiende digitalisering

Steeds meer dienstverlening verloopt langs een digitaal kanaal. Naast voldoende middelen om regelmatig te investeren in nieuwe software en randapparatuur, vraagt dit ook heel wat digitale vaardigheden van burgers én medewerkers.

Aandachtspunten:

- Het is niet evident om dienstverlening langs verschillende kanalen te verzekeren, maar wel noodzakelijk om alle burgers te kunnen helpen. Het contact met burgers verloopt via de telefoon, aan het loket, via email, én langs verschillende digitale toepassingen. Telkens verwacht de burger een snel en volledig antwoord op zijn vraag. Medewerkers burgerzaken moeten dus erg flexibel zijn en voortdurend kunnen schakelen.
- Het gebruik van digitale kanalen betekent niet dat de werklast voor de dienst burgerzaken vermindert. De burger maakt gebruik van de mogelijkheid om bijvoorbeeld online zijn aangifte adreswijziging in te dienen, maar de dienst burgerzaken moet deze online aangiftes nog steeds manueel verwerken in het juiste softwareprogramma.
- Beperkte digitale vaardigheden bij burgers zorgen voor wantrouwen. In de digitale wereld is niet alles wat gebeurt zichtbaar, verloopt alles sneller en is het persoonlijk contact soms beperkt. Minder controle en meer onduidelijkheid zorgen soms voor minder vertrouwen bij de burger, en minder begrip en/of medewerking.
- Ook medewerkers hebben steeds meer digitale vaardigheden nodig om te kunnen werken bij de dienst burgerzaken. Gemiddeld worden een 15-tal programma's en online toepassingen en databanken gebruikt om bijvoorbeeld akten op te maken, procedures op te starten, kaarten aan te vragen en documenten uit te reiken.
- De dienst burgerzaken zelf is volledig afhankelijk van een digitaal netwerk met stabiele verbindingen, en correct aangesloten en vlot werkende randapparatuur. Niet compatibele softwareprogramma's en verbindingsproblemen belemmeren de dagelijkse werking regelmatig. Zonder internet zijn we technisch werkloos.

- Niet alle diensten burgerzaken krijgen de budgettaire ruimte om te investeren in digitale toepassingen, waardoor ze genoodzaakt zijn om te blijven werken met papieren dossiers. Bovendien gebruiken diensten verschillende softwaretoepassingen waardoor de uitwisseling van informatie niet altijd efficiënt verloopt. Een digitaal platform (cfr. eLys voor overlijdensadministratie) of een uniforme softwaretoepassing vanuit de overheid zou een oplossing kunnen zijn.

2.2 Juridisering van taken

De regelgeving die aan de basis ligt van de werking van de dienst burgerzaken wordt steeds complexer. De behoefte aan dienstverlening op maat vertaalt zich ook in wetgeving die regels bepaalt voor elke mogelijke situatie.

Aandachtspunten:

- Het is een hele uitdaging om wetten, decreten, besluiten en omzendbrieven te ‘vertalen’ in praktische werkprocedures. Gebrekkige of laattijdige communicatie over nieuwe regelgeving, met de nodige uitzonderingen en overgangsbepalingen, zorgt voor rechtsonzekerheid en chaos. Medewerkers burgerzaken moeten hun werkwijze en communicatie zeer snel aanpassen, en lopen vaak achter de feiten aan.
- Verschillende overheden (bijvoorbeeld FOD BiZa, FOD BuZa, FOD Mobiliteit, FOD Justitie) bepalen welke wettelijke opdrachten de dienst burgerzaken moet uitvoeren. Ook Europese wetgeving tekent een wettelijk kader waarin we moeten werken. Onvoldoende afstemming en andere accenten maken de toepassing ervan niet evident.
- Praktische problemen geven de indruk dat externe partners onvoldoende betrokken worden bij de uitwerking van een wetsvoorstel. Instanties zoals mutualiteiten en VDAB zijn vaak niet op de hoogte van wetswijzigingen en burgers komen terecht in een ‘kip of het ei – verhaal’.
- De dienst burgerzaken speelt een belangrijke rol in onderzoeken naar identiteitsfraude, documentenfraude en domiciliefraude. Mogelijke gerechtelijke gevolgen wijzen op het delicaat en ernstig karakter van deze opdracht. Er is vaak weinig begrip, erkenning of

medewerking voor deze onderzoeken, tot burgers zelf slachtoffer worden van fraude of zich op een of andere manier benadeeld voelen.

- Het aantal medewerkers op een dienst burgerzaken staat ongeveer in verhouding tot het aantal inwoners, maar de diversiteit aan wettelijke opdrachten en de nodige kennis om deze uit te voeren, niet. In kleinere gemeentes zit alle kennis in slechts enkele hoofden, en wordt een even kwaliteitsvolle dienstverlening verwacht. Bijkomende taken zoals het onthaal waar burgers ook geïnformeerd worden over verbouwpremies, huursubsidies, parkeerkaarten, enz. maken hun takenpakket erg uitgebreid.

2.3 Grote verantwoordelijkheid

Heel wat bevoegdheden worden overgedragen naar het lokale niveau waardoor medewerkers burgerzaken steeds meer verantwoordelijkheid dragen voor hun beslissingen.

Aandachtspunten:

- Beslissingen van medewerkers burgerzaken kunnen grote gevolgen hebben voor het leven van burgers, en zijn steeds vatbaar voor hoger beroep. Het idee dat een burger bezwaar kan aantekenen tegen elke individuele beslissing van een medewerker die naar best vermogen complexe regelgeving toepast om zo snel mogelijk een weloverwogen beslissing te nemen in een dossier, zorgt voor een ernstige werkdruk.
- De autoriteit van overheidsdiensten wordt steeds meer in vraag gesteld. Burgers zijn kritisch én mondig, weigeren beslissingen zomaar te aanvaarden en blijven lang discussiëren aan het loket of de telefoon. Als belastingbetaler hebben ze immers recht op dienstverlening en verwachten dat de gemeente alles weet en voor elk probleem een oplossing kan bieden.
- Burgers worden geïnformeerd en geholpen bij het opstarten en voltooien van de juiste (verblijf)procedure, maar hoewel de burger uiteindelijk beslist, worden medewerkers burgerzaken vaak mee verantwoordelijk gesteld voor deze keuze én de gevolgen ervan. De combinatie van dienstverlening aan een onwetende burger en diens autonomie om zelf beslissingen te nemen, leidt bijna automatisch tot een gedeelde verantwoordelijkheid.

- In kleinere gemeentes ligt deze verantwoordelijkheid bij een beperkt aantal medewerkers die vaak goed gekend zijn bij hun inwoners. Geen mogelijkheid tot overleg, advies of reflectie zorgt ervoor dat medewerkers bang zijn om fouten te maken, of om persoonlijk aangesproken te worden over negatieve beslissingen.

3. IMPACT VAN MAATSCHAPPELIJKE FENOMENEN

3.1 Diversiteit in mensen, regels en cultuur

Onze wetgeving is opgebouwd rond onze normen en waarden, en tracht zo goed mogelijk te beschermen wat wij belangrijk vinden. Er ontstaan rechten en plichten, eveneens verband houdende met onze normen en waarden, ook voor mensen met andere noden en gewoontes.

Aandachtspunten:

- Gewoontes uit andere culturen matchen niet altijd met onze wetgeving waardoor burgers soms niet aan bepaalde voorwaarden kunnen voldoen. Bijvoorbeeld een kind kan geen procedure gezinshereniging voltooien zonder officiële omgangsregeling of schriftelijke toelating van de afwezige ouder, ook indien er geen contact is tussen beide. In België is dit eerder uitzonderlijk, maar in sommige landen of culturen is dit heel normaal. Conflicten tussen normen en waarden, tussen regels en gewoontes, zorgen voor frustratie bij burgers en beïnvloeden hun gedrag en manier van communiceren.
- Diversiteit verwijst o.a. naar verschillen in taal en cultuur, maar ook naar verschillen in digitale vaardigheden, financiële mogelijkheden, persoonlijke problemen,... die ervoor zorgen dat iedereen anders is en ook andere dingen nodig heeft.
- Medewerkers burgerzaken moeten documenten verwerken uit bijna tweehonderd landen, in verschillende talen, getypt of handgeschreven, met of zonder legalisatie, voorzien van nietjes, lintjes, gaatjes, zegels en stempels.

3.2 Mobiliteit in functie van werk of studie

Een internationale component in werk of studie is geen uitzondering meer. Steeds meer burgers bewegen zich tijdens hun loopbaan of studie over de landsgrenzen heen. Een grotere mobiliteit zorgt voor meer internationale componenten in het administratief dossier van mensen, en verruimt het werkterrein van medewerkers burgerzaken.

Aandachtspunten:

- De dienst burgerzaken wordt steeds vaker geconfronteerd met buitenlandse akten en conflicten tussen wetgeving in verschillende landen. Het toepassen van de regelgeving rond het internationaal privaatrecht is uitermate complex, maar zeer belangrijk om de staat van een persoon correct te registreren in onze bevolkingsregisters.
- Landen evolueren op verschillende snelheden. Het uitlezen van digitale identiteitskaarten, het controleren van digitale handtekeningen en het gebruik van digitaal afgeleverde documenten is niet overal gebruikelijk en/of mogelijk.

3.3 Maatschappelijke debatten en evoluties

Maatschappelijke debatten over identiteit en gender, over ouderschap en naamgeving, over migratie en schijnsituaties, zorgen niet enkel voor nieuwe regelgeving, maar kunnen individualisering en polarisering stimuleren. Daarnaast leiden maatschappelijke evoluties tot een steeds groter wordende variatie in mogelijkheden voor de burger, en lijkt dienstverlening op maat de norm te worden.

Aandachtspunten:

- Er zijn geen standaard dossiers meer, geen 'gewone' situaties, enkel nog 'speciale' dossiers of uitzonderlijke situaties. En burgers hebben steeds minder begrip als de administratie niet perfect afgestemd is op hun persoonlijke situatie of voorkeuren.
- Politieke spanningen tussen landen, presidenten en regeringsleiders, oorlogen en andere humanitaire drama's hebben ook een impact op de werking van de dienst

burgerzaken. Denk aan de recente toestroom van Oekraïners, Syriërs en Afghanen. Burgers komen zelden ongeschonden uit dergelijke conflictsituaties en hebben vaak de grootste moeite om aan alle administratieve verplichtingen te voldoen die wij van hen verwachten. Het contact met deze burgers maakt onze dienstverlening erg persoonlijk en soms ook emotioneel zwaar.

- Er bestaat ook een spanningsveld tussen wettelijke voorschriften en maatschappelijke gevoeligheden waarbij medewerkers burgerzaken weinig discretionaire ruimte hebben om rekening te houden met persoonlijke situaties van inwoners. Bijvoorbeeld permanent verblijf op een recreatiedomein door daklozen of na een echtscheiding is verboden, maar wel begrijpelijk en soms de enige manier op niet op straat te moeten slapen.
- Ook een taalbarrière zorgt vaak voor problemen. Als de burger geen tolk voorziet, moeten medewerkers burgerzaken creatief zijn om te kunnen communiceren met hun inwoners. Informatie uitwisselen via Google translate en andere apps vraagt extra tijd en bij het gebruik van kernwoorden gaan details en enige nuance met betrekking tot de inhoud meestal verloren.

4. VISIE OP DIENSTVERLENING

4.1 Recht op dienstverlening

De dienst burgerzaken staat in voor een deskundig en warm onthaal van alle inwoners en bezoekers van hun stad of gemeente, met bijzondere aandacht voor nieuwkomers, zodat ze zich welkom voelen in onze stad of gemeente. De dienst burgerzaken moet hen een correcte en klantvriendelijke dienstverlening aanbieden en tracht hierbij zoveel mogelijk rekening te houden met specifieke noden en behoeften.

Aandachtspunten:

- Medewerkers burgerzaken zoeken voortdurend naar het evenwicht tussen gelijke behandeling en dienstverlening op maat. Het solidariteitsprincipe als basiswaarde voor onze democratie, lijkt onder druk te staan. Burgers kijken steeds vaker naar anderen, maar houden toch vooral rekening met zichzelf. Iedereen wil gelijk behandeld worden, maar tóch krijgen wat hij of zij wil.
- Om een goede dienstverlening te kunnen bieden, is voldoende tijd nodig om te luisteren naar de burger. Om efficiënt te blijven werken, is het ook hier zoeken naar een evenwicht.
- Ernaar streven dat burgers de dienstverlening krijgen waar ze recht op hebben, betekent ook dat we aandacht moeten hebben voor drempels die de uitoefening van rechten kunnen belemmeren, en onze werking hieraan aanpassen. Bijvoorbeeld het aanbieden van dienstverlening op locatie aan minder mobiele burgers met mobiele toestellen.
- Als publiek toegankelijke dienst fungeren we vaak als klankbord voor gefrustreerde burgers en kunnen we niet altijd de gewenste oplossing bieden. Het is voor burgers ook niet altijd duidelijk dat medewerkers burgerzaken gebonden zijn aan regelgeving en weinig ruimte hebben voor interpretatie en flexibiliteit.
- Medewerkers burgerzaken voelen zich soms geïntimideerd door advocaten die hun cliënt bijstaan aan het loket. Ook zij lijken de autoriteit van de overheid in vraag te stellen en leggen druk door op een eerder dwingende manier te communiceren en onmiddellijk administratieve handelingen te verwachten.

4.2 Nood aan expertise

Gezien de complexiteit van de regelgeving die aan de basis ligt van de wettelijke taken van de dienst burgerzaken, bevinden de noodzakelijke competenties van een medewerker burgerzaken zich niet langer op D of C niveau maar eerder op B niveau. In grotere steden en gemeentes lijkt zelfs nood aan expertise op A niveau om de meest complexe dossiers op te volgen en collega's te ondersteunen bij het toepassen van regelgeving.

Aandachtspunten:

- Naast communicatieve en juridische vaardigheden worden ook socio-emotionele vaardigheden steeds belangrijker. Medewerkers burgerzaken moeten omgaan met een grote diversiteit aan burgers met elk hun persoonlijke vaardigheden en problemen, wensen en verwachtingen. Omgaan met veeleisende en soms (verbaal) agressieve burgers hoort er steeds vaker bij.
- Niet alle lokale besturen zijn op de hoogte van de complexiteit van het takenpakket van de dienst burgerzaken of hebben onvoldoende financiële middelen om te investeren in personeel op B niveau. Vooral in kleinere steden en gemeentes staan de competenties van medewerkers op C niveau niet in verhouding tot de complexe dossiers die ze moeten behandelen en de waardering die ze hiervoor krijgen.

4.3 Belang van vertrouwen

De dienst burgerzaken moet bij de uitoefening van haar wettelijke taken rekening houden met het beleid van het lokaal bestuur. Een open dialoog over de impact van beleidsmatige keuzes op de werking van dienst burgerzaken is belangrijk om wederzijds vertrouwen te creëren.

Aandachtspunten:

- Medewerkers burgerzaken hebben vertrouwen nodig, maar ook voldoende beleidsmatige ondersteuning. Er moet vertrouwen zijn in de kwaliteit van de onderzoeken en beslissingen die door medewerkers burgerzaken gevoerd en voorbereid worden. Medewerkers handelen altijd in het belang van de burger én het lokaal bestuur waarvoor ze werken, rekening houdend met wat wettelijk mogelijk en praktisch haalbaar is. Uiteraard moeten medewerkers ook loyaal zijn ten aanzien van hun werkgever en hun verantwoordelijkheid nemen.
- De administratieve taken van medewerkers burgerzaken hebben betrekking op mensen, en het aannemen van een objectieve en neutrale houding is noodzakelijk doch niet evident. Het afleveren van een bevel om het grondgebied te verlaten aan een gezin met jonge kinderen, het registreren van een geboorte van een levenloos geboren kindje, het

bespreken van een wilsbeschikking, geslachtsverandering of de verblijfplaats van gemeenschappelijke kinderen tijdens een vechtscheiding, zijn maar enkele voorbeelden van de gevoelige gesprekken die medewerkers burgerzaken dagelijks moeten voeren.

4.4 Nood aan waardering

De overgave waarmee medewerkers burgerzaken zich telkens opnieuw inwerken in nieuwe regelgeving en zich blijven inzetten om inwoners een correcte en klantvriendelijke dienstverlening te bieden, getuigt van een grote betrokkenheid bij hun werk. Volgeboekte opleidingen en lange aanwezigheidslijsten bij netwerkmomenten zoals het jaarlijks congres van Burgerzaken Vlaanderen, en de aanwezigheid van alle steden en gemeentes op het regionaal netwerk van Welzijnszorg Kempen, getuigen van de behoefte om te leren, om te evolueren en om te reflecteren.

De dienst burgerzaken is een moderne dienst waar deskundige medewerkers met een rugzak aan juridische en sociale vaardigheden op een digitale trein elke dag het beste van zichzelf geven voor de burger. Hun dienstverlening wordt soms misschien als vanzelfsprekend beschouwd, maar is allesbehalve evident. Heel wat burgers houden vast aan hun negatieve perceptie ten aanzien van de dienst burgerzaken, of de gemeente in het algemeen, waardoor een blijk van waardering wel eens wordt gemist. Vanuit het beleid interesse tonen en persoonlijk contact leggen met medewerkers is een klein gebaar, maar doet iedereen zoveel deugd.

Er is dus nood aan waardering en beleidsmatige ondersteuning om het werkveld duurzaam en aantrekkelijk te houden. Investeren in opleiding en kennis, zowel juridisch, digitaal als sociaal-cultureel is noodzakelijk, alsook het voorzien van eenduidige digitale systemen om de dienstverlening te kunnen verzekeren. Daarnaast kunnen intervisiemomenten en een doordacht welzijnsbeleid ondersteuning bieden bij emotioneel belastende dossiers. Ook heldere communicatie vanuit de hogere overheden over nieuwe wetgeving en maatschappelijke debatten is belangrijk om rust en duidelijkheid te creëren. Door permanente vormingen en structurele opleidingen in de eigen regio te organiseren, wordt kennis niet enkel vergroot maar ook uitgewisseld tussen collega's die vaak met gelijkaardige casussen worstelen.

Tot slot vragen we structurele erkenning van de complexiteit en verantwoordelijkheid van het ambt. Deze erkenning kan op verschillende manieren geboden worden.

- Erkenning in functiebeschrijving en -waardering door actualisering van de functieclassificatie, met eventueel onderzoek naar de mogelijkheid om functies hoger in te schalen
- Erkenning van de juridische en emotionele verantwoordelijkheden van medewerkers burgerzaken
- Erkenning in beleid en regelgeving door te lobbyen voor meer afstemming tussen federale en regionale wetgeving, en structureel overleg tussen beleidsmakers en praktijkmensen mogelijk te maken op regionaal, Vlaams en federaal niveau
- Erkenning in werkdruk, capaciteit en loopbaanontwikkeling door voldoende personeel te voorzien, met mogelijkheden om zich te specialiseren en door te groeien

Er is dus meer nodig dan waardering in woorden. Onze burgers verdienen de beste administratieve zorg, maar dat kan enkel als medewerkers in een veilige omgeving kunnen werken. Als gezicht van het lokaal bestuur verdienen medewerkers burgerzaken deze erkenning en zijn we ervan overtuigd dat alle betrokkenen, dus zowel inwoners, medewerkers als beleidsmakers, er de vruchten van zullen plukken.

19 maart 2026

Stem: medewerkers burgerzaken uit de Kempen

Pen: Karolien Nuyts, afdelingshoofd burgerzaken Mol