

**Question n° 31 de M. David WEYTSMAN
du 10 octobre 2022**

Il me revient des témoignages de Bruxellois qui se sont vus contraints d'attendre très longtemps, pour la délivrance d'une carte d'identité ou d'un passeport. Il s'agit tantôt de la prise de rendez-vous qui est impossible avant plusieurs semaines. Tantôt, de la délivrance du document lui-même qui dure plus longtemps que prévu.

Voici mes questions :

- Quels sont les délais officiels, que la Ville se doit de respecter pour ce type de service au citoyen?
- Dans quel pourcentage des cas ces délais sont dépassés ? Quelles en sont les raisons principales ?
- Lorsqu'un délai est dépassé, quelles sont les conséquences pour la Ville de Bruxelles ?
- Combien de plaintes avez-vous reçues, par année depuis le début de la législature, de citoyens mécontents du service de délivrance d'une carte d'identité ou d'un passeport ?
- Quelle évaluation avez-vous réalisée de votre politique en la matière ? La jugez-vous efficace ?
- Si oui, sur base de quels critères l'affirmez-vous ?
- Si non, quelles mesures prenez-vous pour remédier à la situation ?

Je vous remercie pour vos réponses.

Réponse du Collège :

En réalité, il n'y a pas vraiment de délai pour les communes, s'agissant d'une initiative du citoyen. Celui-ci dispose par exemple d'une certaine latitude pour le renouvellement de sa carte d'identité ou la commande d'un passeport. En ce qui concerne le renouvellement d'une carte identité, le citoyen reçoit une convocation 45 jours avant la date d'expiration de sa carte. La carte d'identité est généralement disponible à la commune dans un délai de 3 semaines. Le citoyen peut donc prendre rendez-vous dès l'instant où il reçoit sa convocation. Or, le fait que la carte d'identité serve également de document de

**Vraag nr. 31 van dhr. David WEYTSMAN
dd. 10 oktober 2022 (Vertaling)**

Er komen mij getuigenissen ter ore van Brusselaars die zeer lang moesten wachten op de afgifte van een identiteitskaart of paspoort. Soms is het voor enkele weken onmogelijk om een afspraak te maken. Soms duurt de levering van het document zelf langer dan verwacht.

Hierbij mijn vragen:

- Wat zijn de officiële termijnen die de Stad in acht moet nemen voor dit soort dienstverlening aan de burger?
- In hoeveel procent van de gevallen worden deze termijnen overschreden? Wat zijn de belangrijkste redenen hiervoor?
- Wanneer een termijn wordt overschreden, wat zijn dan de gevolgen voor de Stad Brussel?
- Hoeveel klachten heeft u sinds het begin van de legislatuur per jaar ontvangen van burgers die ontevreden zijn over de dienstverlening bij de afgifte van een identiteitskaart of paspoort?
- Welke evaluatie heeft u gemaakt van uw beleid op dit gebied? Vindt u het effectief?
- Zo ja, op basis van welke criteria zegt u dat?
- Zo niet, welke maatregelen neemt u om de situatie te verhelpen?

Ik dank u alvast voor uw antwoorden.

Antwoord van het College :

Er bestaat in werkelijkheid geen echte termijn voor de gemeenten aangezien het hier gaat om een initiatief van de burger. Deze beschikt over een zekere vrijheid voor het hernieuwen van zijn/haar identiteitskaart of voor het aanvragen van een paspoort. Wat de hernieuwing van een identiteitskaart betreft, krijgt de burger een oproepingsbrief 45 dagen voor de vervaldatum van zijn/haar kaart. De identiteitskaart is normaal gezien binnen een termijn van 3 weken beschikbaar bij het gemeentebestuur. De burger kan dus van zodra hij/zij een oproepingsbrief krijgt een afspraak maken. Maar het feit dat de identiteitskaart eveneens een

voyage en Europe et dans d'autres pays et qu'elle doive dans ce cas, avoir une certaine durée de validité après le voyage, a sans doute mis une forte pression sur le citoyen pour la renouveler avant son départ en vacances. La période des vacances a donc causé une forte demande, vu la reprise des voyages après deux ans de restrictions liées à la pandémie.

Le délai pour la commande d'un passeport est celui dans lequel le citoyen doit pouvoir en disposer pour voyager. En procédure normale, le passeport est disponible dans la commune 5 à 8 jours ouvrables après la commande ; en «procédure urgente», le lendemain s'il est commandé avant 15h et, «en procédure très urgente», le jour même, 4h30 après la commande.

Au cas où nos services resteraient en défaut de servir le citoyen dans les délais, les frais supplémentaires occasionnés par la commande en procédure urgente sont pris en charge par la Ville. Le constat est que les citoyens se prennent souvent à la dernière minute pour demander leur document de voyage, ce qui est sans doute lié à la possibilité de pouvoir commander des voyages en dernière minute également.

En fait, toute notre organisation a été perturbée par la forte demande de cartes d'identité, de Kids-ID et de passeports pour les vacances d'été. La pression n'a jamais été aussi forte après deux ans de pandémie. Des records de demandes de passeports ont été battus (2.475 passeports ont été délivrés au Centre administratif en juin 2022 et 1.752 au mois de juillet et 1.836 au mois de mai).

Nous avons fait en sorte qu'il y ait toujours des rendez-vous disponibles dans les deux semaines mais il y a eu effectivement des moments où, en particulier, au moment du pic des demandes sur les passeports fin juin, début juillet, nous avons parfois un peu dépassé ces délais. Lorsque nous constatons qu'il n'y avait plus de rendez-vous disponibles, nous avons multiplié les plages de rendez-vous mais nous avons également des limites, celles du personnel disponible et du matériel. Tous les guichets doivent en effet disposer de matériel biométrique pour la commande de cartes ou de passeports.

Les plaintes sont peu fréquentes et peuvent concerner plusieurs aspects de la procédure (service par le guichetier, mauvaise information, ...) si bien qu'il est difficile de donner des statistiques précises. Nous avons reçu cette année une quinzaine de plaintes, qui concernent la plupart la période de crise des passeports.

Ces plaintes ne sont pas négligées : elles nous permettent de mieux répondre aux besoins des citoyens, surtout pendant les périodes de crise. Le nombre de plainte est resté limité grâce aux mesures qui ont été rapidement mises en place afin de pallier le manque de rendez-vous disponibles. Des rendez-vous

reisdokument binnen Europa en andere landen is en dat ze in dit geval, nog een bepaalde geldigheidsduur moet hebben na de reis, heeft wellicht een extra druk uitgeoefend op de burger om de kaart te hernieuwen voor zijn/haar vertrek op vakantie. De vakantieperiode heeft dus een grote vraag meegebracht, rekening houdend met het hernemen van de reizen na twee jaar beperkingen door de pandemie.

De termijn om een paspoort aan te vragen is deze waarin de burger over zijn paspoort moet beschikken om te reizen. In de normale procedure is het paspoort beschikbaar bij de gemeente 5 tot 8 werkdagen na de aanvraag; in de "dringende procedure", de volgende dag indien de aanvraag plaatsvond voor 15u en in de "heel dringende procedure" de dag zelf, 4u30 na de aanvraag.

Ingeval onze diensten zouden nalaten de burger binnen de termijnen te bedienen, worden de bijkomende kosten die voortvloeien uit de noodzaak om een paspoort in dringende procedure aan te vragen door de Stad gedragen. Er wordt echter vastgesteld dat de burgers tot het laatste nippertje wachten om hun paspoort aan te vragen, hetgeen waarschijnlijk te maken heeft met de mogelijkheid om last minute vakanties te boeken.

In feite, is gans onze organisatie verstoord geraakt door de massale aanvraag van identiteitskaarten, Kids-ID en paspoorten voor de zomervakantie. De druk was nog nooit zo hoog na twee jaar pandemie. Recordcijfers voor paspoortaanvragen werden gehaald (2.475 paspoorten werden afgegeven in het Administratief Centrum in juni 2022, 1.752 in de maand juli en 1.836 in de maand mei).

We hebben ervoor gezorgd dat er steeds afspraken beschikbaar waren binnen de twee weken maar er zijn effectief momenten geweest, in het bijzonder, op het ogenblik waarop de paspoorten een hoogtepunt hebben bereikt, zijnde eind juni, begin juli, waarin we deze termijnen iets hebben overschreden. Als we vaststelden dat er geen afspraken meer beschikbaar waren, hebben we nieuwe afspraakmomenten ingelast maar we hebben eveneens grenzen, deze van het beschikbaar personeel en materiaal. Alle loketten moeten immers over biometrisch materiaal beschikken voor de aanvragen van kaarten of paspoorten.

Er zijn weinig klachten en aangezien klachten betrekking kunnen hebben op verschillende aspecten van de procedure (dienstbetoon door de loketbediende, verkeerde informatie, ...) is het moeilijk om nauwkeurige statistieken te geven. We hebben dit jaar ongeveer een vijftiental klachten ontvangen, de meesten tijdens de crisisperiode van de paspoorten.

Deze klachten worden niet verwaarloosd : ze laten ons toe om beter aan de noden van de burgers te beantwoorden, in het bijzonder, tijdens crisisperiodes. Het aantal klachten bleef beperkt dankzij de maatregelen die vlug werden genomen om aan het tekort van beschikbare afspraken te verhelpen.

supplémentaires ont été ajoutés et de nombreuses personnes qui ne disposaient pas de rendez-vous ont été intercalées chaque jour dans la mesure du possible.

Depuis quelques années, nous avons instauré un système de rendez-vous pour les demandes de cartes et de passeports afin de gérer le flux important des citoyens et, partant, de réduire, l'attente dans les services Population. D'autres opérations, dites "rapides", c'est-à-dire, de moins de 5 minutes en moyenne, sont sans rendez-vous.

Nous n'avons pas vraiment reçu de plaintes par rapport à cette nouvelle organisation des services qui a été bien accueillie. Cette gestion a donc été considérée comme efficace et s'inscrit dans une tendance générale de prise de rendez-vous pour un service (banque, médecin, mutuelle,) qui s'est encore accentuée avec la pandémie.

Cette efficacité ne semble pas devoir être remise en cause, vu que la situation durant le printemps et l'été 2022 a été exceptionnelle. Une période de voyages à l'étranger s'ouvrait après deux ans de confinement et de restrictions pour l'ensemble des citoyens. Ceux-ci ont décidé de profiter de cette liberté retrouvée. Ils ont voulu renouveler leurs titres d'identités à temps pour pouvoir voyager.

La plupart des communes belges, voire, des pays européens ont constaté le même phénomène. On avait donc plus affaire ici à une situation temporaire et non pas à un problème structurel.

Nous allons pouvoir offrir davantage de plages de rendez-vous en cas de nécessité puisque nous avons prévu de multiplier les guichets biométriques et d'élargir les horaires d'ouverture pour le citoyen dans le nouveau bâtiment administratif qui devrait ouvrir ses portes le 12 décembre prochain.

Bijkomende afspraken werden toegevoegd en elke dag werden verschillende personen die geen afspraak hadden, ingelast in de mate van het mogelijke.

Sinds enkele jaren, hebben we een systeem van afspraken ingevoerd voor de aanvragen van kaarten en paspoorten om de grote stroom van burgers te beheren en zodoende, de wachttijd te verminderen bij de bevolkingsdiensten. Andere handelingen, "snelle" genoemd, die gemiddeld minder dan 5 minuten in beslag nemen, zijn zonder afspraak.

We hebben niet echt klachten ontvangen met betrekking tot de nieuwe organisatie van de diensten die goed onthaald werd. Dit beheer werd dus efficiënt geacht en schrijft zich in een algemene tendens van afspraken voor een dienst in (bank, arts, ziekenfonds, ...) die met de pandemie nog belangrijker werd.

Deze efficiëntie lijkt ons niet in vraag te moeten worden gesteld aangezien de situatie in de lente en de zomer 2022 uitzonderlijk was. Een periode van reizen naar het buitenland brak aan voor alle burgers na twee jaar lockdown en beperkingen. Deze hebben beslist om te genieten van deze teruggevonden vrijheid. Ze hebben hun identiteitsbewijzen op tijd willen hernieuwen om te kunnen reizen.

De meeste Belgische gemeenten, zelfs Europese landen hebben hetzelfde fenomeen vastgesteld. We hadden hier dus meer te doen met een tijdelijke situatie en geen structureel probleem.

We gaan roosters met meer afspraken kunnen voorstellen aangezien het aantal biometrische loketten alsook de openingsuren voor de burger zullen verruimd worden in het nieuwe administratief gebouw dat zijn deuren zal openen aanstaande 12 december.
