

Frank Robben

« DE KSZ SPEELT EEN ROL VAN INTEGRATOR VAN DIENSTEN BINNEN DE SOCIALE SECTOR »



Frank Robben, topman van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, maakte ten behoeve van Citizen-e een overzicht op van de reeds operationele projecten en van de kortetermijnperspectieven inzake de modernisering van de sociale sector. Hoewel we in dit bestek onmogelijk alle details kunnen meegeven (daar komen we later nog op terug) oogt zijn bilan alvast indrukwekkend. Belgische projecten, zoals Limosa, oogsten in het buitenland heel wat bijval en zouden wel eens een inspiratiebron voor andere Europese landen kunnen vormen.

De informatisering van de sociale zekerheid heeft aanleiding gegeven tot een diepgaande reorganisatie, zo stelt Frank Robben. Het werk dat daarbij werd verzet, is fenomenaal. "Bij deze reorganisatie waren immers zowat 2.000 actoren binnen de sociale sector betrokken. De modernisering, gestoeld op een model van coöperatie en coördinatie, impliceerde immers tal van wettelijke en reglementaire harmonisaties. Al de gegevensstromen tussen de 2.000 betrokken organisaties werden geïnformatiseerd. Dat was noodzakelijk want vorig jaar werden b.v. meer dan 511 miljoen boodschappen uitgewisseld.

« Een van de kritische succesfactoren van de KSZ is dat wij door onze klanten aangestuurd worden »

Dankzij de informatisering, die voor een grote vereenvoudiging zorgde, konden ook de processen worden versneld. Die aanpak heeft het tevens mogelijk gemaakt nieuwe datastromen te genereren en in te spelen op de ware noden. Resultaat: een nieuw systeem dat voor een indrukwekkende papierbesparing zorgt en dat tevens beter inspeelt op de wensen van de 220.000 gebruikers en van de 10 miljoen burgers".

Automatische toekenning

Een van de grote voordelen van deze aanpak is dat de tegemoetkomingen, waarop burgers aanspraak menen te maken, nu automatisch toegekend kunnen worden (b.v. uitkeringen voor gehandicapte personen). Dit automatisme zal stapsgewijs ook door andere actoren buiten de sociale zekerheid - zoals het openbaar vervoer, telecom- en nutsbedrijven (water, gas en elektriciteit) - toegepast worden. Met deze betrokkenen worden nog onderhandelingen gevoerd. "Momenteel kunnen de OCMW's al, via een dertigtal informatiestromen, nagaan of een tegemoetkoming kan toegekend worden zonder dat de begunstigde daar nog attesten moet voor indienen. Ook

de samenwerking met organisaties zoals Corve, Easi-Wal, Fedict en andere sociale actoren heeft op dat vlak al heel wat opgeleverd. De KSZ speelt aldus een rol van integrator van diensten binnen de sociale sector. Samenwerking is tevens mogelijk op het fiscale vlak".

Impact op de ondernemingen

De elektronische data-uitwisseling tussen werkgevers, hun mandaathouders en de sociale zekerheid verloopt via een netwerk dat almaar groter is geworden en dat voortdurend evolueert. Zo is het netwerk van de sociale zekerheid op een beveiligde manier verbonden met netwerken waarvan burgers en bedrijven vaak gebruik maken. Het gaat b.v. om het internet, het interbancaire netwerk Isabel waarop talloze ondernemingen zijn aangesloten, PubliLink en het netwerk Vera, dat door de meeste Vlaams-Brabantse gemeenten en OCMW's wordt bezocht. De vooruitgang die daarbij werd geboekt, heeft een belangrijke impact op de dagelijkse werking van de bedrijven. Het project Limosa, dat elders in dit nummer wordt belicht, sluit b.v. naadloos aan bij de ontwikkeling van toepassingen zoals Dimona (Déclaration immédiate/onmiddellijke aangifte van elk

(Vervolg p. 17)

European Public Sector Award voor de KSZ

De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid heeft de eerste 'European Public Sector Award' (EPSA) in de wacht gesleept. Samen met 5 andere buitenlandse administraties ziet de KSZ zich aldus beloofd voor haar innoverende aanpak op het vlak van de modernisering der processen binnen de Belgische sociale sector. De wedstrijd wordt georganiseerd door de Groupement européen d'administration publique, de Bertelsmann Stichting en de Duitse universiteit van administratieve wetenschappen van Spire. De prijsuitreiking vond plaats op 13 november 2007 in Luzern (Zwitserland) ter gelegenheid van het congres "Ho to innovate public sector innovation?". Herinneren er we nog aan dat de KSZ eind 2004 al bekroond werd met de eerste Belgische E-government Champion Award van Agoria en ook het 'Good Practice Label' in het bestek van de e-government "Good Practice Framework" van de Europese Commissie in de wacht sleepte, alsmede de United Nations Public Service Award for E-government.



den. Voor wat betreft de eerst groep staan volgende projecten op stapel: integratie van nieuwe spelers (fondsen voor aanvullende pensioenen, tewerkstellingsdiensten, diensten voor gehandicapten, lokale besturen, sociale huisvestingsmaatschappijen, verdelers van gas en elektriciteit,...), de integratie van nieuwe databanken (CadNet voor onroerende goederen, Betax voor de belastinggegevens van personen), de verderzetting van de ontsluiting van gegevensbanken met een

« Einddoel is een effectieve en efficiënte werking van de sociale bescherming »

begin of einde van een arbeidsrelatie), de multifunctionele aangifte (DmfA) en de aangifte van het sociale risico (DRS). "Nu verloopt al 98% van de data-uitwisselingen met de bedrijven applicatiegewijs", zo geeft Frank Robben aan. "Wij leveren daarbij de software aan waarmee de formele kwaliteit van de aangiftes kan geverifieerd worden. De foutenmarge kon op die manier al teruggebracht worden van 40% tot ongeveer 2%. Gevolg: een vermindering van de administratieve rompslomp waardoor er voor de administraties meer tijd vrijkomt voor bijstand aan de ondernemingen".

Een geïntegreerd systeem van het elektronisch beheer van de gebruikers en de toegangen (UAM - User and Access Management) werd ontwikkeld voor heel de sociale sector. De elektronische toegang tot diensten, aangeboden door de sociale sector, spitst zich toe op volgende elementen: identificatie van personen, authenticatie, verificatie van hun karakteristieken en mandaten, waarna - op basis van autorisaties en een heel precieze regelgeving - en al dan niet toegang tot bepaalde elektronische diensten kan worden verschaft. Voor wat betreft de bedrijven evolueert UAM in de richting van een gedistribueerd beheer van gebruikers en toegangen. Deze evolutie vereenvoudigt de werking van de onder-

nemingen en laat de betrokken overheidsdiensten toe in volle onafhankelijkheid op te treden, zonder telkens een databank van de sociale sector te moeten raadplegen. Deze applicatie werd ontwikkeld door Smals voor rekening van de RSZ en de KSZ.

Volgens het Federaal Planbureau konden de administratieve lasten, opgelegd aan de ondernemingen, tussen 2002 en 2004 binnen de sociale sector al met 1,7 miljard euro worden gedrukt. Tussen 2004 en 2006 werden ze opnieuw met 5% verminderd, waardoor ze daalden van 2,57 tot 2,44% van het BBP. "De ontwikkeling van e-government binnen de sociale sector heeft daar op een substantiële manier toe bijgedragen. Maar benevens de vermindering van de administratieve lasten en de optimalisering van de dienstverlening, blijft het einddoel een effectieve en efficiënte werking van de sociale bescherming".

Een veelbelovend toekomst

Het werk dat de jongste jaren werd verricht, heeft de KSZ maar ook tal van andere betrokken organisaties toegelaten een eigen knowhow inzake e-government op te bouwen. Op die manier zal de dienstverlening aan de sociale actoren, de bedrijven en de burgers nog verder kunnen opgedreven wor-

persoonlijk karakter (familiale toelagen, kadaster van pensioenen...), de ontwikkeling van nieuwe elektronische attesten, enz. De inspanningen worden ook verdergezet ten voordele van bedrijven in domeinen zoals de aangifte van sociale risico's, de attestering en de statistische informatie.

"Om de tewerkstelling te bevorderen werden in het verleden een honderdtal maatregelen uitgevaardigd", zo vervolgt Frank Robben. "Probleem is echter dat velen door het bos de bomen niet meer zien". Vandaar dat in april jl. de site, www.aandeslag.be, ontwikkeld op vraag van de ministers van Arbeid, werd gelanceerd. Werkzoekenden en bedrijven krijgen daar een overzicht van alle voordelen en premies waarop zij aanspraak kunnen maken. "Begin 2008 zullen zij dankzij het systeem tevens online hun financieel voordeel kunnen berekenen. Besteld werd om tal van organisaties - vakbonden, ziekenfondsen - de toelating te geven om deze toepassing in hun eigen dienstverlening aan de burgers te integreren".

Een verdergaande integratie van de elektrische dienstverlening binnen de sociale en fiscale sector zou het leven van zowel de ondernemingen als de belastingplichtigen verder moeten vergemakkelijken. Enkele voorbeelden. Werkgevers zouden niet langer de loonfiches van hun werknemers naar de fiscus moeten toesturen. Belastingplichtigen zouden die gegevens niet langer op hun aangifte moeten inschrijven. De Fod Financiën zou de aangegeven data niet langer moeten vergelijken met die op de loonfiches. Het doorgeven van

de salarisgegevens door de RSZ aan de Fod Financiën zou de werkgevers kunnen ontlasten van de verplichting om dezelfde lonen als aftrekbare kosten in de belastingaangifte van ondernemingen aan te geven. Van zijn kant zou de sociale sector van de Fod Financiën langs elektronische weg de belastbare inkomsten kunnen ontvangen van personen die een of andere sociale tegemoetkoming wensen te ontvangen (b.v. toelagen aan gehandicapten, enz.) Deze toelagen worden immers pazz toegekend na onderzoek van hun bestaansmiddelen.

Fraude

Op het vlak van de gezondheidszorg kunnen bepaalde componenten, ontwikkeld door de sociale sector, zoals UAM, mutatis mutandis gebruikt worden voor het Be-Healthproject, zo onderstreept Frank Robben. Vooruitgang werd tevens geboekt op het vlak van de strijd tegen de sociale fraude, meer bepaald dankzij het Genesis-project (Gathering Evidences from National Enquiries for Social Inspection Services) en het Oasis-project (Organisation Anti-fraude des Services d'Inspection Sociale). Genesis laat de onderscheiden inspectiediensten (RSZ, Fod Sociale Zekerheid, Fod Tewerkstelling, Arbeid en Sociaal overleg, RVA) toe hun informatie te delen. Oasis maakt dan weer gebruik van datawarehousing- en datamining-technieken om mogelijke fraude op te sporen en gerichte controles uit te voeren.

Onafhankelijk

Al deze projecten vergen uiteraard bijzondere voorzorgsmaatregelen op het vlak van de bescherming van de persoonlijke levenssfeer (vandaar ook de nauwe samenwerking met de betrokken Commissie) en een visie die de competenties en de on-

afhankelijkheid van de talloze betrokken actoren respecteert. "Het doel is de samenwerking dusdanig te organiseren dat niet in de plaats van de betrokkenen wordt getreden. Elk-

een moet zijn eigen autonomie behouden en verantwoordelijk blijven voor de eigen informatica. De coördinatie moet ten dienste staan van de verschillende participerende organisaties en niet omgekeerd", zo benadrukt Frank Robben.

"De projecten dienen wel op verschillende vlakken gecoördineerd te worden (infor-

matica-technisch, juridisch, herziening van de processen, veiligheid, change management...) in het bestek van een samenwerkingspact".

Die opdracht is zwaar en vergt veel diplomatie... "Het welslagen van projecten zorgt evenwel vaak voor een mentaliteitswijziging", zo stelt de administrateur-generaal. Pleit hij dan voor een minister voor de Informatisering van de overheidsdiensten? "Bij e-government is informatica niet het allerbelangrijkste. Ik geloof niet in een centralisatie. Er is wel een minister nodig die de coördinatie van de initiatieven op zich neemt. Een van de kritische succesfactoren van de KSZ berust in het feit dat we aangestuurd worden door onze klanten. Dat zou het geval moeten zijn bij alle gelijkwaardige projecten, zoals Be-Health. Da's de enige manier om de samenwerking in goede banen te leiden, vertrouwen te wekken, oplossingen aan te reiken die inspelen op de vraag en een maximale toegevoegde waarde te bekomen".

F.R. Dechamps

Felink telt reeds 550 leden

Felink, het netwerk binnen de overheid met focus op vrouwen, telt vandaag meer dan 550 leden. Deze groepering ging officieel van start in maart 2007. Meter is Martine Durez, voorzitter van de raad van bestuur van De Post. De stuurgroep bestaat uit een 15-tal vrouwen en één man uit diverse FOD's, van 24 tot 58 jaar, zowel Nederlands als Franstalig en met verschillende nationaliteiten als achtergrond. In de loop van 2007 werden themanamiddagen georganiseerd rond netwerken, mentorship, roddelen en de betekenis en zin van een diversiteitsbeleid en gendermainstreaming.

Voor 2008 staan opnieuw een aantal onderwerpen op het agenda: Vrouwen aan de top in de ambtenarij; ingrediënten voor succes; Vrouw en pensioen; Professionele ambities van de vrouwelijke ambtenaar in functie van hun statuut.

Er wordt tevens gewerkt aan een programma rond mentorship om mentors en mentees met mekaar in contact te brengen en op weg te helpen. Felink werkt ook mee aan events met Selor en Jump. Lid worden kan door een mailtje te sturen naar info@felink.be. Het is volledig gratis. Felink wordt financieel gesteund door de Fod P&O en door Fedict.