

DE ERKENDE SOCIALE SECRETARIATEN EN DE INFORMATISERING VAN DE SOCIALE ZEKERHEID

Frank ROBBEN

1. Inleiding

Om haar doelstellingen, bestaande in het voorkomen en schadeloosstellen van menselijke schade, met de beschikbare middelen naar best behoren te vervullen, moet de sociale zekerheid maximaal inspelen op de feitelijke omstandigheden waarbinnen deze schade zich heeft voorgedaan of dreigt voor te doen. Dit vereist een flexibele reglementering, aangepast aan de maatschappelijke realiteit, en een goede kennis van de werkelijke levensomstandigheden van de sociaal verzekerden. De feitelijke informatie over de levenssituatie moet niet alleen toelaten de vigerende reglementering op een correcte wijze toe te passen, maar ook een permanente evaluatie en bijsturing van het sociaal beleid mogelijk maken in functie van de wijzigende maatschappelijke omstandigheden. Adequate informatie omtrent de feitelijke levenssituatie van de sociaal verzekerden mag dan ook beschouwd worden als het belangrijkste produktiemiddel van de instanties belast met de uitwerking en toepassing van de sociale zekerheid. Ook de beschikbare geldelijke middelen zijn immers functie van dergelijke gegevens in de mate dat de sociale zekerheid wordt gefinancierd door bijdragen op de arbeidsinkomsten van de verzekerden.

In het licht van het voorgaande zou mogen worden verwacht dat de bestuursverantwoordelijken steeds bijzondere aandacht hebben besteed aan de methoden van gegevensbeheer en -verwerking binnen het kader van de sociale zekerheid. Merkwaardig genoeg is niets minder waar. De evolutie van de moderne technologieën heeft echter geleidelijk aan een debat op gang gebracht en opent belangrijke nieuwe perspectieven in vergelijking met de traditionele manuele verwerkingsmethoden.

Aanvankelijk bleven de resultaten van dit debat in België beperkt tot het uitvoeren van een aantal studies zonder veel praktische gevolgen. In een aantal ons omringende landen werd aan de problematiek veel meer aandacht besteed en tot concrete actieplannen overgegaan. De laatste jaren is het debat in België evenwel in een stroomversnelling gekomen, nadat de onderzoeksresultaten van een interuniversitaire onderzoeksgroep¹ binnen de Commissie Dillemans-Vandervorst² quasi unaniem waren aanvaard en de Minister van Sociale Zaken een prioriteit maakte van de doorvoering van een informatiseringsplan van de sociale zekerheid gebaseerd op de conclusies van deze Commissie.

¹ VIAENE, J., ROBBEN, F., LAHAYE, D. en VAN STEENBERGE, J., "Algemene schets van een rationele informatieverwerking in de sociale zekerheid", *B.T.S.Z.*, 1986, 399-476, met franse vertaling in *R.B.S.S.*, 1986, 389-462.

² De Koninklijke Commissie belast met de codificering, de harmonisering en de vereenvoudiging van de wetgeving betreffende de sociale zekerheid in het kader van hervorming van die wetgeving.

Inmiddels heeft één en ander geleid tot de oprichting van een nieuwe sociale zekerheidsparastatale, de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, die specifiek wordt belast met rationalisatie van het gegevensbeheer in het kader van de sociale zekerheid door het stimuleren van het gebruik van informaticatechnieken. De opdrachten van deze nieuwe instelling worden geregeld door een specifieke wet³. Hiermee beschikt België alvast over een structureel kader om de achterstand inzake van de informatisering van de sociale zekerheid geleidelijk om te zetten in een voorsprong en zelfs op bepaalde vlakken model te staan voor andere landen. Dit is des te belangrijker daar ook door de Europese Gemeenschap recentelijk het prioritaire karakter van de informatisering van de sociale zekerheid in het kader van de Europese integratie is onderkend, wat aanleiding gaf tot het uitwerken van een pilootproject voor de elektronische uitwisseling van pensioengegevens tussen de bevoegde instellingen in de onderscheiden lidstaten⁴.

Eén van de belangrijkste peilers, naast een bijzondere aandacht voor aangepaste waarborgen inzake gegevensbescherming, van het model dat in België wordt aangewend voor de informatisering van de sociale zekerheid is het respect voor de organisatiestructuur van de sociale zekerheid en de bevoegdheidsverdeling tussen de erbij betrokken instellingen. De inzet van informatica als basis voor een rationeel gegevensbeheer in het kader van de sociale zekerheid dient een middel te zijn en te blijven, en mag niet verworden tot een doel op zich. Bij de uitwerking en de toepassing van de sociale zekerheid moeten de moderne technologieën maximaal ondersteunend worden aangewend, maar de inzet ervan mag de doelstellingen en de grondprincipes van de werking van de sociale zekerheid niet aantasten of ombuigen. Al te vaak werden of worden immers verbeteringen m.b.t. het gegevensbeheer door belanghebbende partijen afgewezen uit angst voor het verlies van bevoegdheden en autonomie - informatie is immers macht - of uit naam van het behoud van een burgervriendelijke dienstverlening. Het komt een doelmatig gegevensbeheer binnen het kader van de sociale zekerheid niet ten goede de informatisering als hefboom te willen gebruiken voor het abrupt doorbreken van historisch gegroeide structuren of werkingsprincipes. De invoering van informatica is een noodzakelijke verbetering van de logistiek. Verdergaande hervormingen dienen te steunen op een debat ten gronde. Anderzijds snijdt het argument als zou de invoering van informatica noodzakelijk gepaard gaan met centralisatie geen hout meer in een tijd waar de informatietechnologie ten volle tendeert naar het bevorderen van een decentralisatie van de onderscheiden fasen van de gegevensbehandeling.

In het licht van het voorgaande is ook voor de sociale secretariaten een belangrijke rol weggelegd in het kader van de plannen tot informatisering van de sociale zekerheid. Hun uitgebreide know how en ervaring op het terrein terzake en hun bijzondere positie in ons sociale zekerheidsstelsel dienen daarbij ten volle te worden gevaloriseerd. Bovendien zullen zij door de hervormingen met belangrijke nieuwe uitdagingen worden geconfronteerd.

³ Wet houdende oprichting en organisatie van een Kruispuntbank van de sociale zekerheid, B.S., 22 februari 1990, 3288, errata B.S., 2 juni 1990, 11461.

⁴ Het zgn. EDIS-project, beschreven in de nota CA.SS.TM 193/90 van 7 augustus 1990 van de Administratieve Commissie van de Europese Gemeenschappen voor de sociale zekerheid van de migrerende werknemers.

In wat volgt zal ik een aantal van deze nieuwe uitdagingen pogen aan te geven. Vooreerst wens ik evenwel in het algemeen een aantal domeinen te beschrijven waarbij de inzet van informatica binnen de sociale zekerheid een bijzondere nuttigheid vertoont⁵.

2. De informatisering van de sociale zekerheid

2.1. Het administratief gegevensbeheer

Het meest voor de hand liggende domein waar informatica nuttige ondersteuning kan bieden, vormen de routinematige taken die betrekking hebben op het verzamelen, ordenen, opslaan, opzoeken en doorgeven van de feitelijke informatie betreffende de sociaal verzekerden en hun omgeving, die nodig is voor de toepassing van de sociale zekerheid.

Een rationeel beheer van deze informatie is de basis voor een snelle dossierafhandeling, een correcte rechtstoepassing en het onderdrukken van onnodige administratiekosten. Van de sociale zekerheidsinstellingen mag worden verwacht dat op dit vlak wordt samengewerkt opdat bij de burgers zo weinig mogelijk meermaals dezelfde informatie wordt opgevraagd. Dit veronderstelt het opvragen van feitelijke informatie, die een zo nauwkeurig mogelijke afspiegeling is van de historische realiteit, eerder dan gegevens die reeds juridisch zijn gekwalificeerd in het licht van de één of andere reglementering. Bij gebrek aan eenduidige begripsdefinities in de onderscheiden sociale zekerheidstakken, dreigt de afstemming van de gegevensopvraging op de verwerking van de informatie binnen één tak immers de onbruikbaarheid ervan binnen de andere takken tot gevolg te hebben. Daardoor wordt de ongewenste meervoudige opvraging van dezelfde informatie, zij het telkens anders ingedeeld, in de hand gewerkt. Naast de overlast die dergelijke herhaalde gegevensinzameling zowel bij de burgers als bij de gegevensopvragende instanties met zich brengt, ontnemt het verleggen van de taak tot juridische interpretatie van de basisinformatie op de schouders van de gegevensverstekker aan de sociale zekerheidsinstelling die de gegevens dient te verwerken bovendien belangrijke elementen voor het waarborgen van de correcte toepassing van de reglementering.

Om het beheer van de feitelijke informatie die de sociale zekerheid nodig heeft op een rationele manier te laten verlopen, zijn duidelijke afspraken en coördinatie tussen de betrokken instellingen noodzakelijk. Met het oog op het uittekenen van een samenwerkingsmodel kan de informatie nodig voor de toepassing van de sociale zekerheid worden opgedeeld volgens verschillende criteria.

In functie van het aantal sociale zekerheidsinstellingen dat de gegevens nodig heeft en de frequentie waarmee deze behoefte bestaat, kan worden onderscheiden tussen algemene en specifieke informatie. Gegevens waarvan verschillende instellingen regelmatig gebruik maken, zijn van algemene aard, andere inlichtingen van specifieke aard.

Naar de stabiliteit van de informatie doorheen de tijd kan worden ge diversifieerd tussen duurzame en periodische informatie.

⁵ Dit onderdeel is een geactualiseerd uittreksel uit mijn uitgebreidere bijdrage in PERSYN, C., PIETERS, D., ROBBEN, F., VAN BULCK, K., Actuele uitdagingen voor de sociale zekerheid, II, Brugge, Die Keure, 1990.

De duurzame algemene gegevens betreffen de basisindicatoren m.b.t. de algemene levenssituatie van de verzekerde, meer bepaald zijn situering in de tijd (geboortedatum, datum van overlijden, ...), in de ruimte (geboorteplaats, verblijfsadres, ...) en in de sociale omgeving (naam, voornaam, burgerlijke staat, gezinssamenstelling, ...). Deze informatie is vrij vast doorheen de tijd. De gebeurtenissen die deze inlichtingen beïnvloeden (geboorte, overlijden, verhuis, naamsverandering, ...) komen in globo niet veel voor en veroorzaken veranderingen die opnieuw een vrij duurzaam karakter hebben.

De periodische algemene informatie nodig voor de toepassing van de sociale zekerheid betreft voornamelijk de tewerkstellingssituatie van de sociaal verzekerde, en in het bijzonder de gegevens omtrent de verrichte arbeidsprestaties en het verdiende loon.

De specifieke informatie, waarin het verder onderscheiden in functie van de stabiliteit van de informatie weinig nut blijkt aan te brengen voor het vooropgestelde doel, omvat de gegevens die hoofdzakelijk binnen één sociale zekerheidsinstelling of -tak worden behoeft, en slechts sporadisch daarbuiten (vb. detailelementen betreffende de gezondheidstoestand).

Waar de algemene informatie, die door velen regelmatig wordt gebruikt, voor een vlotte werking van de sociale zekerheid permanent in geactualiseerde vorm beschikbaar dient te zijn, volstaat voor de specifieke informatie een inzameling op het ogenblik dat hieraan een concrete behoefte bestaat. Zoniet dreigt men te verzanden in een onverantwoorde gegevenshonger die al te zeer indruist tegen het recht op bescherming van de persoonlijke levenssfeer van de betrokkene.

Om een goede updating te waarborgen, moeten de periodische algemene gegevens systematisch op regelmatige tijdstippen worden opgevraagd, terwijl m.b.t. de duurzame algemene informatie een eenmalige inzameling volstaat, gekoppeld aan de verplichting tot mededeling van wijzigingen in de toestand door de betrokkene.

Op basis van de gemaakte en concreet ingevulde opdelingen van de benodigde informatie is het mogelijk een structuurmodel uit te tekenen voor de inzameling, uitwisseling en opslag van gegevens

Het model neemt de vorm aan van een sternetwerk, geleid door een centrale instantie (de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid) die het verkeer binnen het netwerk regelt. De opslag, verwerking en uitwisseling van gegevens binnen het netwerk verloopt zoveel mogelijk op geautomatiseerde wijze, mits een aangepaste regeling inzake de bewijswaarde van elektronische informatie. De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid beschikt over een relationele gegevensbank, waarin in principe geen inhoudelijke informatie wordt bewaard, maar enkel wie-wat-waar-gegevens die per persoon aangeven welke gegevens in welke sociale zekerheids-tak(ken) of -instelling(en) worden bijgehouden. Of in de wie-wat-waar-gegevensbank van de kruispuntbank wordt verwezen naar de betrokken tak dan wel naar de betrokken instelling, hangt af van het feit of uit de verwijzing naar de betrokken instelling op zich al dan niet belangrijke inhoudelijke informatie kan worden afgeleid, zoals het lidmaatschap van een mutualiteit of van een vakbond. In het schema wordt daarom in de takken waarin meewerkende instellingen opdrachten uitvoeren, geopteerd voor een tweetrapssysteem waarbij de kruispuntbank enkel de referentie naar de tak bezit en de bevoegde parastatale op haar beurt een repertorium bijhoudt

met doorverwijzingen naar de betrokken meewerkende instellingen.

Indien een sociale zekerheidsinstelling een inlichting betreffende een bepaalde persoon nodig heeft, dient ze zich, desgevallend via de parastatale die de tak beheert, eerst tot de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid te wenden. Na een controle op de rechtmatigheid van de vraag, die door de kruispuntbank preventief kan worden verricht aan de hand van een conceptueel gegevensmodel van de sociale zekerheid (zie lager), wordt via de consultatie van de wie-wat-waar-gegevensbank nagegaan of het gegeven reeds in het net beschikbaar is, en waar het zo mogelijk kan worden opgevraagd. Indien de benodigde informatie aanwezig blijkt te zijn, haalt de kruispuntbank ze automatisch op bij de bewarende instelling en maakt ze over aan de opvragende instantie. Slechts indien de inlichtingen niet in het net voorhanden zijn, is de belanghebbende instelling gemachtigd de sociaal verzekerde of andere personen die over hem informatie kunnen verstrekken (vb. de werkgever of diens sociaal secretariaat), te ondervragen. Ter actualisatie van de wie-wat-waar-gegevensbank dient de gegevensinzamelende instelling dan wel bepaalde specificaties nopens het resultaat van de ondervraging aan de kruispuntbank, en, desgevallend, aan de parastatale die de tak beheert, over te maken.

De zonet beschreven werkwijze leidt tot een in beginsel eenmalige inzameling van basisgegevens bij de sociaal verzekerden of de personen die omtrent hen informatie dienen te verstrekken. In de mate dat de frequentie en het volume van de gegevensuitwisseling voldoende hoog mag worden geacht, is het verantwoord maximaal te streven naar elektronische informatieoverdracht. Dit is met name het geval voor het inlichtingenverkeer tussen de sociale zekerheidsinstellingen en de kruispuntbank onderling en voor de periodische inzameling bij de werkgevers en sociale secretariaten van de loon- en arbeidstijdgegevens. Wel moet aandacht besteed aan het feit dat de computer vooralsnog niet aanwezig is bij elke werkgever. Het opleggen van de verplichting tot elektronische gegevensoverdracht van loon- en personeelsstaten dreigt kleinere ondernemingen die om bedrijfseconomische redenen geen geautomatiseerde loonadministratie voeren immers tot bijkomende kosten te dwingen. Zeker in een startfase is het daarom nodig de mogelijkheid tot gegevensoverdracht op papier als - weliswaar niet te bevorderen - alternatief te behouden.

Een goede werking van het samenwerkingsmodel vereist echter niet alleen coördinatie m.b.t. de inzameling van informatie, maar eveneens duidelijke afspraken inzake de opslag van de gegevens. Hierbij dient maximaal te worden ingespeeld op de mogelijkheden van reeds bestaande databanken, extern aan de sociale zekerheid, en rekening te worden gehouden met de inhoudelijke bevoegdheidsverdeling tussen de onderscheiden sociale zekerheidsinstellingen.

In België worden heel wat duurzame algemene gegevens reeds sinds vele jaren opgetekend in het rijksregister, dat informatie afkomstig uit de gemeentelijke bevolkings- en vreemdelingenregisters centraliseert en aan elke persoon een uniek identificatienummer toekent.

Sedert begin 1987 hebben de openbare en meewerkende sociale zekerheidsinstellingen het recht om dit register te consulteren en het rijksregisternummer te gebruiken bij de uitvoering van hun wettelijke opdrachten⁶. De duurzame algemene gegevens die de sociale zekerheidsinstellingen

⁶ Zie hieromtrent ROBBEN, F., "Toegang tot het rijksregister", in PERSYN, C., ROBBEN, F., SIMOENS, D., VAN LANGENDONCK, J. en WUYTS, R., Volmachten en sociale zekerheid 1986-87, Reeks Sociaal Recht,

nodig hebben en niet in het rijksregister worden bewaard, worden bijgehouden in een complementaire, centrale gegevensbank, die wordt gevoed en kan worden geconsulteerd door de sociale zekerheidsinstellingen. Deze beperkte inhoudelijke gegevensbank wordt, naast de wie-wat-waar-gegevensbank, geëxploiteerd door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

De periodische algemene gegevens (de loon- en arbeidstijdgegevens) worden in het algemeen eerst benodigd door de inningsorganismen en worden daar dan ook bijgehouden.

M.b.t. de andere gegevens dient een functionele bevoegdheidsverdeling te worden uitgewerkt in overleg tussen de onderscheiden sociale zekerheidsinstellingen.

De instelling die met de opslag van een gegevenscategorie wordt belast, moet deze informatie opslaan en, voorzover nodig, up to date houden betreffende alle personen waarover de betrokken informatie nodig is voor om het even welke sociale zekerheidsinstelling. De andere sociale zekerheidsinstellingen die deze informatie nodig hebben, dienen dan in hun gegevensbestanden deze informatie slechts te bewaren gedurende de tijd nodig voor de uitvoering van hun opdrachten, en zich niet te bekommeren om de opslag van de historiek.

De afspraken omtrent wie welke gegevens bijhoudt, met welke frequentie ze dienen te worden geactualiseerd, en welke gegevensuitwisselingen geoorloofd zijn, kunnen op geïntegreerde wijze worden omschreven in een conceptueel gegevensmodel van de sociale zekerheid, dat niet alleen belangrijke voordelen biedt ter rationalisering van het gegevensbeheer, maar ook ter ondersteuning van een doeltreffende gegevensbescherming.

M.b.t. de duurzame algemene gegevens kan bovendien worden voorzien in de automatische mededeling, via een elektronisch brievenbussysteem⁷, van gegevenswijzigingen aan de belanghebbende instellingen. Zo zou een adreswijziging m.b.t. een persoon meegedeeld door het rijksregister via een consultatie van de wie-wat-waar-gegevensbank door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid automatisch kunnen worden overgemaakt aan alle sociale zekerheidsinstellingen die een dossier beheren betreffende deze persoon.

Ook moet het mogelijk zijn gegevensbanken extern aan de sociale zekerheid, maar waaruit vanuit het netwerk informatie wordt betrokken, zoals het rijksregister, op te dragen een onderzoek in te stellen naar de juistheid van de bewaarde informatie en desgevallend tot verbetering te verplichten indien bij de toepassing van de sociale zekerheid het foutieve karakter van deze informatie wordt vermoed of is bewezen.

Om de uitwisseling van gegevens binnen het geschetste samenwerkingsmodel met de grootst mogelijke juistheidswaarborg te laten verlopen, is het gebruik gewenst van een unieke, onveranderlijke identificatiesleutel per persoon. Het rijksregisternummer doet hiervoor in België dienst

Deurne, Kluwer Rechtswetenschappen, 1987, 101-128.

⁷ Met een elektronisch brievenbussysteem wordt een systeem bedoeld waarbij elke sociale zekerheidsinstelling een stuk externe geheugenruimte krijgt toegewezen, waarop informatie die voor haar is bestemd, wordt bewaard en dat door de betrokken sociale zekerheidsinstelling kan worden uitgelezen en gewist op het ogenblik dat het haar past.

vanaf 1 januari 1990. Dit belet echter niet dat de sociale zekerheidsinstellingen bij de administratieve gegevensverwerking bijkomende kwalificatienummers toekennen en hanteren m.b.t. dezelfde persoon, bijvoorbeeld in het kader van het interne dossierbeheer. De unieke identificatiesleutel moet echter kunnen worden gehandhaafd om dwars doorheen de hele sociale zekerheid eenzelfde persoon te kunnen terugvinden, ongeacht de hoedanigheid waaronder hij is gekend in de diverse dossiers.

2.2. De juridische documentatie

Naast de ondersteuning van het administratief gegevensbeheer kan de informatica ook nuttig worden ingezet als hulpmiddel bij het beheren van informatie over het sociale zekerheidsrecht, zowel ten behoeve van de rechtstoepasser als ten behoeve van de rechtsonderhorige. Tegen de achtergrond van de stijgende tekstproductie door de wetgever, de rechters en de juridische auteurs, gekoppeld aan de fictie dat iedereen wordt geacht de rechtsnormen te kennen die zijn doen en laten beheersen, is het overigens niet verwonderlijk dat de eerste aanwending van informaticamiddelen op documentair vlak zich in vele landen op het juridische domein situeerde⁸. Meer dan in andere sectoren bestaat er met betrekking tot het recht immers bij een ruim publiek een regelmatige behoefte aan snel toegankelijke, juiste en volledige, maar toch voldoende specifieke informatie nopens een bepaald probleem.

Ondanks de hen toebedeelde pioniersfunctie, blijken juridische informatiesystemen hedentendage evenwel minder ontwikkeld en ingeburgerd te zijn dan hun tegenhangers in andere domeinen.

Vooreerst werden de juridische informatiesystemen tot nog toe enkel afgestemd op de beperkte groep van juridisch geschoolden, en niet zonder meer op alle rechtsonderhorigen. Maar ook bij de juristen kennen de initiatieven, zeker in België, in het algemeen slechts weinig succes. Verschillende redenen kunnen hiervoor worden aangehaald⁹, gaande van de traditionele beperkte vertrouwdheid van de jurist met moderne technologieën tot meer fundamentele redenen zoals het onvoldoende exploiteren van de potentiële toegevoegde waarde die elektronische juridische informatiesystemen zouden kunnen bieden.

Met betrekking tot het uitgebreide, complexe en vluchtige sociale zekerheidsrecht zou een degelijk uitgebouwd geautomatiseerd documentair systeem echter geen overbodige luxe zijn. Teneinde de volledigheidquote, de actualisatiegraad en de inhoudelijke kwaliteit van het systeem te optimaliseren en de kosten te beperken, is eens te meer samenwerking vereist tussen de onderscheiden instanties die belast zijn met of tussenkomen bij de toepassing van de sociale zekerheid, en, in de mate van het mogelijke, met de instanties die het juridische materiaal produceren (vb. hoven en rechtbanken) of distribueren (vb. het Belgisch Staatsblad) en die

⁸ SVOBODA, R.W., Juristische Informationssysteme Ein Überblick über deutsche und ausgewählte europäische Systeme sowie Forschungsaktivitäten und internationale Komitees, München, Schweitzer Verlag, 1984, 10.

⁹ Zie ROBBEN, F., "De computer ten dienste van de arbeidsbemiddeling en het werkloosheidsrecht van morgen", in PIETERS, D. (ed.), Plus Ultra - Bijdragen over werken en niet werken en het sociale zekerheidsrecht morgen, Antwerpen, Kluwer, 1986, 291 e.v.

hedentendage omzeggens steeds over een versie van de kwestieuze tekst op magnetische drager beschikken (wegens het gebruik van een tekstverwerker of het aanwenden van een geautomatiseerd drukprocédé).

Per sociale zekerheidstak zou op het informaticasysteem van de bevoegde parastatale, met aandacht voor de historische dimensie, een documentaire gegevensbank kunnen worden uitgebouwd m.b.t. de diverse bronnen van het recht dat betrekking heeft op de sector die zij beheert. Om de authenticiteitswaarborgen van de documentatie te verhogen, kan worden gedacht aan een beeldenbank van de officiële papieren teksten, gekoppeld aan een elektronisch gevoede databank met de terugzoekcriteria.

De documentaire systemen zouden kunnen worden geïmplementeerd op basis van een eenvormige structuur, die per bron van recht vastlegt welke informatie in welke vorm wordt bewaard, evenals de opslageenheid en de eventueel te gebruiken coderingssystemen. De invoer van documenten in de databanken van de betrokken parastatalen gebeurt door daartoe aangewezen en speciaal opgeleide ambtenaren van de betrokken instelling of personeelsleden van de in de sector werkzame meewerkende organismen, die een grondige kennis bezitten, zowel van de reglementering betreffende de betrokken sector als van de methoden van intellectuele analyse van de in te voeren teksten. Tools kunnen worden ontwikkeld voor de informatica-ondersteuning van de invoer en correctie van documenten.

De documentaire systemen zouden in de betrokken parastatale en in de in de sector actieve meewerkende instellingen kunnen worden geconsulteerd via elke op de centrale computer aangesloten terminal. Voor de in informatica oningewijde gebruiker kunnen ze toegankelijk worden gesteld via een uniform menusysteem, dat modules oproept dat de meest frequente zoekpatronen en collationeerverrichtingen automatisch uitvoert, met de mogelijkheid tot het uitprinten van het resultaat. Deze menustructuur voor het uitvoeren van de basisfuncties kan worden uitgewerkt, onafhankelijk van de aangewende bestandsorganisatie- en terugzoeksoftware.

Door de bevoegde personen van de onderscheiden sociale zekerheidsinstellingen kunnen uit het interne bestand de documenten worden geselecteerd waarvan de opname in een voor het algemene publiek toegankelijke gegevensbank nuttig en gewenst is. De criteria voor deze selectie dienen echter duidelijk te worden vastgelegd teneinde manipulatie van de openbare databank en beïnvloeding van de publieke opinie via anti-selectie te vermijden. De integratie van de geselecteerde documenten in de openbare databank gebeurt uiteraard langs elektronische weg, zodat zonder noemenswaardige supplementaire menselijke inspanning of investering in materiaal, het resultaat van het juridisch analysewerk verricht in de diverse administraties ten goede komt aan het in het betrokken recht geïnteresseerde publiek.

Afgeleid van de openbare databank met de relevante teksten in hun officiële versie, kan een gegevensbank met vulgariseerde documentatie in gemakkelijk leesbare vorm en bijkomende praktische informatie worden uitgebouwd ten behoeve van burgers die geen expertise bezitten in de materie, maar er occasioneel mee worden geconfronteerd. In de vereenvoudigde en meer praktijkgerichte versie kan de informatie meer themagericht worden gestructureerd, met te gepasten tijde verwijzingen naar de gegevensbank met de officiële teksten. Deze versie wordt best uitgebouwd in samenwerking met instanties die veel voeling hebben met de praktijk, zoals

bijvoorbeeld eerstelijns hulpverleners of sociale secretariaten.

De publiek toegankelijke documentaire gegevensbanken moeten via het openbare telecommunicatienet kunnen worden geconsulteerd met inzet van zo weinig mogelijk middelen en via gebruiksvriendelijke terugzoeksystemen. Het openstellen van de gegevensbanken voor de bevolking dient te worden begeleid met de nodige promotiecampagnes, die het grote voordeel beklemtonen van dergelijk systeem ten opzichte van traditionele media als papier, radio of televisie: de verhoogde mogelijkheid tot het verwerven van actuele informatie afgestemd op de specifiek voorliggende situatie, op het ogenblik waarop en de plaats waar men ze behoeft.

2.3. Beslissingsondersteunende systemen

Naast de mogelijkheden tot inzet van informatica ter verhoging van de vlotte beschikbaarheid van de feitelijke en juridische informatie die nodig is bij de toepassing van de sociale zekerheid, kan de informatica ook ondersteuning bieden van de verstandelijke verwerking van deze informatie. Het betreft hier niet meer het beheer van informatie op zich, maar de ondersteuning van de intellectuele arbeid waarbij de informatie wordt gebruikt voor de vaststelling van en de informatieverstrekking over de sociale rechten en het uittekenen van het sociaal beleid.

Het domein van de informatica dat zich inlaat met het onderzoek naar de mogelijkheden van computers tot het nabootsen van menselijke intelligentie of, allicht nog ambitieuzer, het ontwikkelen van een nieuw soort intelligentie eigen aan machines, wordt aangeduid met de term artificiële intelligentie. Eén der actueel meest belovende domeinen binnen deze wetenschap, die nu reeds op verscheidene vlakken met een goede kans op succes wordt ingezet, vormt de ontwikkeling van expertsystemen. Beseffende dat het begrip 'expertsysteem' vanuit verschillende gezichtshoeken op tal van wijzen kan worden gedefinieerd, mogen we in dit kader volstaan met een begripsomschrijving die twee wezenlijke kenmerken, een functioneel en een technisch-formeel, beklemtoont: een expertsysteem is een geheel van computerprogramma's dat, gebruik makend van afzonderlijk geformaliseerde kennis en redeneerpatronen (technisch-formeel criterium), op een intelligent aandoende wijze problemen helpt op te lossen waarvoor normaliter de tussenkomst wordt vereist van mensen met een gespecialiseerde deskundigheid (functioneel criterium)¹⁰. Belangrijk gevolg van het technisch-formeel kenmerk is de onderlinge onafhankelijkheid van de inhoudelijke kennis, gespecificeerd in een kennisbestand, en de denkvormen waarvolgens deze kennis wordt toegepast, die zijn neergelegd in een afleidingsmechanisme. Dit impliceert dat eens de redeneerpatronen geldend binnen een bepaald wetenschapsdomein, zoals het recht, in een afleidingsmechanisme werden geformaliseerd, de ontwikkeling van een expertsysteem voor een deeldomein van deze wetenschap in principe beperkt blijft tot het omschrijven van de domeinkennis in een vorm interpreteerbaar door het afleidingsmechanisme. In tegenstelling tot een traditioneel programma, waarbij de inhoudelijke kennis dient te worden geïncorporeerd in een algoritme met imperatieve instructies, en dus in belangrijke mate de structuur zelf van het programma bepaalt, volstaat het bij een expertsysteem de kennis modulair te beschrijven, meestal in de vorm van voorwaardelijke uitspraken, die het afleidingsmechanisme zal aanwenden in een zelf uitgezochte volgorde om het redeneerproces te sturen. Wijzigingen in de domeinkennis, in het kader van de sociale zekerheid bijvoorbeeld te

¹⁰ Vrij naar KAMSTRA, O., "Juridische expertsystemen", Nederlands Juristenblad, 1985, 1058.

wijten aan een wetswijziging, kunnen dan flexibel worden gereflecteerd door de aanpassing van één of meerdere beschrijvende kennisspecificaties zonder tot eigenlijke herprogrammatie over te moeten gaan. Bij toevoeging van nieuwe kennis zal het afleidingsmechanisme zelf de interferentie nagaan met de kennis die reeds beschikbaar is in het systeem en de toepassingspatronen automatisch aanpassen. Een expertsysteem is m.a.w. zo opgebouwd dat het deel dat aan verandering onderhevig is, namelijk de domeinkennis, gemakkelijk kan worden gewijzigd.

Naast het kennisbestand en het afleidingsmechanisme vormen doorgaans nog heel wat andere programma's een geïntegreerd onderdeel van een expertsysteem. Twee ervan zijn in dit verband vermeldenswaardig: de uitlegfaciliteit en de wat-als-faciliteit. De uitlegfaciliteit volgt elke stap in het redeneerproces en onthoudt het gevolgde spoor. Hierdoor wordt het hele beslissingsproces voor de gebruiker transparant, zodat hijzelf de kwaliteit van het bereikte resultaat kan beoordelen. De wat-als-faciliteit laat toe simulaties door te voeren door interactief de invloed te kunnen vaststellen van een wijziging in de ingegeven antwoorden op het redeneerproces.

De beschreven kenmerken van een expertsysteem laten toe de voordelen en de beperkingen van de inzet van dergelijke programmatuur in het kader van de sociale zekerheid te overlopen. Het gebruik van expertsystemen maakt het vooreerst mogelijk kennis, die bepaalde domeinexperten bezitten, op gestructureerde vorm te bewaren en te bestendigen, met een maximale participatie van de domeinexperten bij de operationele beschrijving van de kennis. Doorgaans zal de domeinexpert door het structureren van zijn kennis overigens impliciete kennis expliciteren of voorheen niet ingeziene problemen ontdekken, en daardoor zijn eigen kennis verbeteren.

Eenmaal vervat in een expertsysteem, kan de kennis worden verspreid, zonder dat dit hoeft te leiden tot onverantwoorde verschillen in de toepassing ervan, en wordt hij permanent beschikbaar. Een expertsysteem laat toe zowel juridische als uitvoeringstechnische deskundigheid te brengen naar de uitvoerende delen van de sociale zekerheidsinstellingen, waardoor een gedecentraliseerde uitvoering wordt mogelijk gemaakt met de nodige waarborgen inzake eenvormige gevalsbehandeling en inhoudelijke kwaliteit van de dienstverlening. Bij de toepassing van de sociale zekerheid, die massaal wordt geconsumeerd door de bevolking, en vaak complexe beslissingen vergt die van rechtstreeks en groot materieel belang zijn voor vele burgers, zijn dergelijke hulpmiddelen die een snelle en juiste besluitvorming ondersteunen van wezenlijk belang.

Mits de uitbouw van verschillende, aangepaste gebruikersinterfaces kan de geformaliseerde kennis niet alleen worden aangewend voor de ondersteuning van de rechtstoepassing en de juridische adviesverstrekking, maar ook voor opleiding en scholing of voor de evaluatie van beleidswijzigingen en de vaststelling van de effecten van beleidsalternatieven. De ontwikkeling van expertsystemen kan een belangrijk hulpmiddel vormen ter ondersteuning van een meer doorgedreven en geïntegreerde juridische en sociaal-economische beleidsvoorbereiding¹¹. De

¹¹ HOL, F., VAN 'T EIND en EINERHAND, M., "Expertsystemen in de beleidsvoorbereiding", in AARTS, L. (ed.), *Informatica en sociale zekerheid*, 's Gravenhage, VUGA, 1989, 80. Een concreet voorbeeld van een beleidsvoorbereidend expertsysteem op het vlak van de sociale zekerheid vormt het systeem dat aan de K.U. Leuven wordt ontwikkeld in het kader van het Mocoss-project (Model for the Comparison of social Security Systems). In het kader van dit onderzoek wordt gepoogd, tegen de achtergrond van de voortschrijdende Europese integratie, een model uit te werken voor de vergelijking in dynamisch perspectief van de sociale zekerheidsstelsels

waarde van een expertsysteem op het vlak van de juridische beleidsvoorbereiding en -evaluatie situeert zich voornamelijk op het vlak van de consistentietoetsing en het opsporen van samenhangen. Voor het inschatten van de sociaal-economische effecten van beleidsalternatieven, opent een expertsysteem belangrijke perspectieven inzake micro-simulaties. In het kader van de steeds verdergaande differentiatie van de sociale zekerheid, blijkt de tot nog toe hoofdzakelijk gebruikte macro-benadering immers op dit vlak niet meer te voldoen. Steeds meer wordt gegrepen naar meso- en micro-modellen, waarin de variatie in de resultaten niet langer wordt geaggregeerd tot één gemiddelde beslissing, maar wordt getracht zo nauwkeurig mogelijk de uiteindelijke beslissing t.a.v. een (groep van) cliënt(en) te simuleren. Deze micro-simulatiefunctie vertoont nauwe verwantschap met de interpreterfunctie van een juridisch expertsysteem, en kan mits een voldoende flexibiliteit van het kennisbestand en een aangepaste gebruikersinterface door dergelijk systeem worden uitgevoerd.

Uit het voorgaande blijkt dat het gebruik van expertsystemen in belangrijke mate kan leiden tot besparing van tijd en kosten, tot een homogener en correctere toepassing van de sociale zekerheid en een betere ondersteuning van de beleidsvoorbereiding en -evaluatie.

3. De rol van de erkende sociale secretariaten bij de informatisering van de sociale zekerheid.

Van het nut van de inzet van informatica ter ondersteuning van de toepassing van de sociale wetgeving moeten de sociale secretariaten zeker niet worden overtuigd. Zeker de grotere onder hen besteden reeds jaren bijzondere aandacht aan de automatisering van hun activiteiten, waarvan het gamma gestadig uitbreiding neemt. Naast de klassieke opdrachten zoals adviesverstrekking, personeelsadministratie, loonbeheer en afhandeling van administratieve formaliteiten met de overheid, houden steeds meer sociale secretariaten zich nu ook bezig met de organisatie van sociale verkiezingen, het leveren van opleidingspakketten, het bemiddelen bij conflicten, enz. De meeste sociale secretariaten hebben op het vlak van de informatisering van hun dienstverlening een zeer degelijke know how en faam verworven, ook bij de instellingen van sociale zekerheid die op dit ogenblik meer dan ooit bezig zijn met de gerichte en gecoördineerde informatisering van hun werking. Zo is het niet verwonderlijk dat sommige instellingen van sociale zekerheid beroep doen op bijstand van consultants die hun sporen hebben verdiend bij de informatisering van sociale secretariaten om hun eigen informatisering te begeleiden. Ook afgewerkte producten vallen blijkbaar in de smaak. Een duidelijk voorbeeld hiervan is het feit dat het Ministerie van Tewerkstelling en Arbeid gedurende lange tijd cliënt is geweest bij de databank van Sociale Dienst VEV met betrekking tot de collectieve arbeidsovereenkomsten.

In het licht van het voorgaande is het dan ook hoogst wenselijk dat de kennis, de ervaring en de bijzondere positie die sociale secretariaten bekleden in ons sociale zekerheidssysteem optimaal kan worden gevaloriseerd bij de verdere uitvoering van het plan tot informatisering van het

van de EG-lidstaten, zodat een evaluatie kan worden gemaakt van de juridische en economische gevolgen van een voorgenomen wijziging aan de stelsels door nationale of supranationale maatregelen. Voor meer informatie over dit project, zie DEBROCK, K., LEMMENS, V., ROBBEN, F., VAN BUGGENHOUT, B., "The development of a knowledge based system for the comparison of national social security systems of member states of the European Communities in a dynamic perspective", in THE FOUNDATION FOR LEGAL KNOWLEDGE SYSTEMS, Legal knowledge based systems. Aims for research and development, Lelystad, Koninklijke Vermande, 1991, 36-47.

administratief gegevensbeheer in de sociale zekerheid dat hoger werd beschreven. In de praktijk is overigens het belang van dergelijke betrokkenheid reeds ten overvloede gebleken. Zo had de automatisering van de RSZ-aangifte, die vanaf begin 1990 werd doorgevoerd en tot een aanzienlijke rationalisatie heeft geleid, zowel bij de sociale zekerheidsinstellingen als bij de aangifteplichtigen, nooit op het bereikte succes kunnen rekenen zonder de constructieve medewerking van de sociale secretariaten.

Het is evident dat de gerichte informatisering van het gegevensbeheer van de sociale zekerheidsinstellingen ook van de sociale secretariaten belangrijke inspanningen zal vergen en hen bepaalde traditionele, ingeburgerde werkmethoden zal doen prijsgeven. Wanneer dit echter leidt tot een aanzienlijke vermindering van nutteloze administratieve rompslomp, houdt dit ook voor hen belangrijke voordelen in. De blijken van onzekerheid die, zij het in vrij beperkte mate toch hier en daar worden opgevangen omtrent de gevolgen van de informatisering van de sociale zekerheidsinstellingen op de rol van de sociale secretariaten zijn m.i. dan ook totaal ongegrond. Deze rol zal op bepaalde vlakken allicht worden geherdefinieerd, maar zeker niet in belang afnemen. Een mooi bewijs hiervan is het feit dat de informatisering van de RSZ-aangifte vanaf begin 1990 aan de sociale secretariaten zeker geen cliënten heeft gekost. Gedurende de voorbije 2 jaar is het aantal aangesloten werkgevers en werknemers immers meer dan normaal gestegen.

De doorgedreven informatisering van het administratief gegevensbeheer binnen de sociale zekerheid versterkt vooreerst de begeleidingstaak van de sociale secretariaten ten aanzien van de werkgever bij de overmaking van de gegevens aan de sociale zekerheidsinstellingen. Hierbij verschuift de klemtoon van het routinematige invulwerk van vaak onontwarbare formulieren naar een meer inhoudelijk toezicht op de juistheid van de in de toekomst in principe nog slechts eenmalig mee te delen informatie. Uit de beschrijving van het model dat in België wordt gehanteerd voor de gecoördineerde informatisering van het administratief gegevensbeheer blijkt immers dat om de doelstelling van de eenmalige inzameling van informatie bij de werkgever en de sociaal verzekerden te kunnen bereiken, zoveel mogelijk feitelijke informatie dient te worden opgevraagd, met een minimum aan juridische voorkwalificatie. Wat betreft de gegevens omtrent de verrichte arbeidsprestaties en het verdiende loon van werknemers, die omzeggens alle instellingen van sociale zekerheid regelmatig nodig hebben en dus periodisch dienen te worden ingezameld, rust de overmakingsplicht op de werkgever. De feitelijke informatie hieromtrent bijeenzoeken en structureren met het oog op een bij voorkeur elektronische overdracht is een heel werk, waarbij de werkgevers doeltreffend dienen te worden begeleid. De sociale secretariaten, die zeer dicht bij de ondernemingsrealiteit staan - sommigen laten de gegevens zelfs ter plaatse in de bedrijven via werkposten on-line invoeren met het oog op een centrale verwerking - en die als lasthebber van de werkgever allicht veel meer diens vertrouwen genieten dan de sociale zekerheidsinstellingen, hebben daarbij een zeer belangrijke rol te vervullen. Slechts indien de juistheid van de opgevraagde informatie optimaal wordt gewaarborgd, zal immers de toepassing van het sociale zekerheidsrecht naar behoren kunnen geschieden. En vermits de informatie in principe nog maar één maal wordt ingezameld hebben fouten veel verdergaande gevolgen dan tot nog toe het geval is in de situatie waarbij elke sociale zekerheidsinstelling hoofdzakelijk slechts informatie opvroeg voor zijn eigen behoeften, op het ogenblik dat daartoe een concrete nood ontstond.

De sociale secretariaten hebben als tussenpersoon tussen de werkgevers en de sociale zekerheidsinstellingen reeds hun nut bewezen op het vlak van de gerichte adviesverstrekking aan

hun cliënten en de uitzuivering van de gegevens die door deze laatsten worden overgemaakt aan de sociale zekerheid. Hierdoor kan bij de sociale zekerheidsinstellingen heel wat tijdswinst worden gerealiseerd en kunnen onnodige administratiekosten worden vermeden. Niet zonder enige grond hebben de sociale secretariaten er overigens wel eens op gewezen dat het hoge inningspercentage van de sociale zekerheidsbijdragen in België geen toeval is, maar voor een belangrijk deel te wijten aan de voorafgaande controle die zij uitvoeren op de juistheid van de RSZ-aangifte vooraleer deze officieel wordt ingediend. Het is dan ook niet verwonderlijk dat de overheid de aansluiting van jonge en kleine bedrijven bij een sociaal secretariaat stimuleert door gedurende een bepaalde periode de kosten te haren laste te nemen. Uiteraard dienen de sociale secretariaten ervoor te zorgen dat het door hen opgebouwde vertrouwen bij de overheid en de sociale zekerheidsinstellingen blijft behouden en dat ze bij hun advies- en begeleidingstaak ten aanzien van de werkgevers wetsconform en met de nodige deontologie te werk gaan.

Naast de versterkte begeleidende taak ten opzichte van de werkgevers rust op de sociale secretariaten m.i. ook een belangrijke voorlichtingstaak ten aanzien van hun cliënten. Het zal de werkgevers immers niet ontgaan dat ten gevolge van de uitvoering van het informatiseringsplan van de sociale zekerheid op bepaalde ogenblikken meer basisinformatie wordt opgevraagd dan vroeger. Dit is evenwel noodzakelijk om meervoudige gegevensopvraging en de verschuiving van de last van de juridische kwalificatie op de schouders van de werkgevers te vermijden. De sociale secretariaten kunnen een belangrijke catalyserende functie hebben bij het laten doordringen van dit ideeëngoed. Zoniet dreigt de vaststelling dat ze meer informatie dienen te verstrekken bij de werkgevers allicht ten onrechte over te komen als een nutteloze overbelasting, die enkel verdergaande controles moet toelaten.

Ter ondersteuning van hun begeleidings- en voorlichtingstaak gebruiken de sociale secretariaten nu reeds zeer handige documentaire gegevensbanken. Om onnodig dubbel werk in een klein land als België te vermijden, ware het nuttig op dit vlak te streven naar samenwerking of op zijn minst coördinatie tussen de sociale secretariaten enerzijds en de (openbare) sociale zekerheidsinstellingen anderzijds. De rol van de bevoegde overheidsdiensten zou in dat verband moeten bestaan in een vlotte aanlevering van het juridisch basismateriaal (teksten van wetten, reglementen en instructies), liefst in elektronische vorm, met een minimum aan voorverwerking, de rol van de sociale secretariaten en de meewerkende instellingen van sociale zekerheid in de verdere verwerking ervan en het aanvullen ervan met praktijkgerichte informatie.

Verderbouwend op dergelijke samenwerking moet het zelfs mogelijk zijn intelligente kennisbestanden te ontwikkelen die tegelijkertijd door de sociale secretariaten kunnen worden ingezet voor adviesverstrekking en vorming en door de sociale zekerheidsinstellingen voor rechtstoepassing, telkens mits aan de objectieven aangepaste inferentiemechanismen en gebruikersinterfaces. De aanwending van dezelfde basiskennis voor de onderscheiden vermelde doeleinden biedt voor de sociale secretariaten het voordeel dat hun advies maximaal zal overeenkomen met de uiteindelijke beslissing van de bevoegde overheid, en komt de sociale zekerheidsinstellingen ten goede doordat de kwaliteit van de verkregen inlichtingen toeneemt, zodat het heen-en-weer zenden van foutmeldingen en verbeteringen wordt vermeden en de toepassing van de sociale zekerheid sneller en goedkoper kan verlopen. Een eerste embryonale vorm van dergelijke samenwerking heeft zich reeds voorgedaan in het kader van de hoger vermelde informatisering van de RSZ-aangifte, waarbij door de RSZ aan de sociale secretariaten een controleprogramma werd overgemaakt om aangiften vóór het indienen ervan op een aantal

vlakken te verifiëren.

Gezien hun nauwe banden met de ondernemingsrealiteit en hun ervaring van de toepassing van informatica, vaak tot op de werkplaats, kunnen de sociale secretariaten tenslotte ten behoeve van de instellingen belast met de doorvoering van de informatisering van de sociale zekerheid ook een belangrijke inbreng doen bij het onderzoek naar de haalbaarheid en het uittesten van voorgenomen rationalisatiemaatregelen naar de werkgevers toe. Hervormingen die een kans willen maken op slagen worden niet voorbereid vanuit een louter theoretisch oogpunt, maar moeten rekening houden met de concrete omgeving waarbinnen ze dienen te worden doorgevoerd en degelijk te worden uitgetest. Door hun grondige kennis van de praktijksituatie bij de werkgevers zijn de sociale secretariaten voor de instellingen van sociale zekerheid bevoorrechte gesprekspartners voor het uitzoeken van de wijze waarop en het vaststellen van de randvoorwaarden waaronder de doelstellingen van het plan kunnen worden bereikt met een maximale kans op slagen en een minimale belasting van de werkgevers. Uiteraard komt het uiteindelijk aan de overheid toe te beslissen over de te nemen maatregelen, maar een goed inzicht in dagelijkse werkelijkheid en de doenbaarheid van een maatregel is een cruciaal element voor een doeltreffende besluitvorming.

4. Besluit

Een gerichte informatisering van de sociale zekerheid is geen luxe, maar een noodzaak. Naast een belangrijke vermindering van de lasten van de verzekerden en de betrokken instellingen, zal de omschakeling naar een doorgedreven elektronische gegevensverwerking leiden tot een snellere en juistere vaststelling van de sociale rechten. Mits de nodige coördinatie wordt bovendien een quasi onuitputtelijk arsenaal van gegevens beschikbaar dat kan worden verwerkt tot belangrijke (anonieme) statistische, sociologische, economische en financiële informatie ten behoeve van de diverse beheers- en beslissingsorganen. Een analyse van het geheel der in de sociale zekerheid voorhanden zijnde informatie in haar onderlinge samenhang moet leiden tot een betere kennis van het sociale beschermingsniveau en van de behoeften die moeten worden bevredigd. Een kennis die de keuze van de doelstellingen in de sociale, economische en budgettaire politiek op efficiënte wijze moet kunnen ondersteunen en een gefundeerde beleidsevaluatie mogelijk maken.

In tegenstelling tot wat vaak wordt beweerd, kan de aanwending van de moderne technologieën in een aangepaste organisationele structuur bovendien gevoelig bijdragen tot de verhoging van de bescherming van de sociaal verzekerde tegen wederrechtelijke intrusies in zijn privé-leven¹².

Tenslotte gaat elke inspanning tot informatisering noodzakelijk gepaard met nauwkeurige analyses van de te verwerken informatie. Deze dragen bij tot een betere formulering van de gehanteerde begrippen en een vereenvoudiging van de procedures. Informatisering leidt quasi ongemerkt tot een harmonischer en rationeler systeem van sociale zekerheid. Het informatiseren van de sociale zekerheid vormt dan ook zonder meer een krachtige bijdrage tot het oplossen van de ernstige crisis waarin ze is terecht gekomen. Ik hoop te hebben kunnen aantonen dat ook de sociale secretariaten hiertoe een belangrijke bijdrage kunnen leveren, en in dat verband in elk

¹² Zie hieromtrent PERSYN, C., PIETERS, D., ROBBEN, F., VAN BULCK, K., o.c., 15 e.v.

geval met nieuwe uitdagingen zullen worden geconfronteerd.