

# JAARVERSLAG

## 2012



RSZPPO  
ONSSAPL  
LSSPLV

Rijksdienst voor sociale zekerheid  
van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten

Office national de sécurité sociale  
des administrations provinciales et locales

Landesamt für Sozialsicherheit  
der provinziellen und lokalen Verwaltungen

.be

# INHOUD

## **Verantwoordelijke uitgever**

François Florizoone  
Leidende ambtenaar

## **Contactpersoon**

Vincent Heylen  
webmaster@rszppo.fgov.be

## **RSZPPO**

Jozef II-straat 47  
1000 Brussel

Tel 02 239 12 11  
Fax 02 239 13 80

[www.rszppo.fgov.be](http://www.rszppo.fgov.be)



<b>1</b>	<b>INLEIDING</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>ORGANISATIE EN OPDRACHTEN</b>	<b>6</b>
2.1	De beheersorganen	6
2.2	Het organogram	7
<b>3</b>	<b>MISSIE-VISIE</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>BESTUURSOVEREENKOMST</b>	<b>10</b>
<b>5</b>	<b>BASISACTIVITEITEN</b>	<b>12</b>
5.1	Het innen, beheren en verdelen van de wettelijke en conventionele bijdragen	12
5.2	Het controleren en doorsturen van gegevens voor het netwerk van de Sociale Zekerheid	12
5.3	Het beheren van het Gesolidariseerde Pensioenfonds voor de vastbenoemden van de lokale besturen	13
5.4	Het vaststellen van het recht op kinderbijslag en instaan voor de correcte uitbetaling hiervan	14
5.5	De rol van de Inspectie	16
5.6	Het financieren van bijkomende tewerkstelling in de publieke <i>non-profit</i> sector via de Sociale Maribel	19
5.7	Het aanleveren van informatie op maat	20
5.8	Het aanbieden van gemeenschappelijke diensten	20
5.8.1	Gemeenschappelijke Sociale Dienst	20
5.8.2	De tweede pensioenpijler voor contractanten van de lokale besturen	22
5.9	Projecten 2012	23
<b>6</b>	<b>BEHEER EN OMKADERING</b>	<b>27</b>
6.1	Supportdiensten	27
6.1.1	Human Resources	27
6.1.2	ICT	31
6.1.3	Facility	34
6.1.4	Budget & Financiën	35
6.2	Managementondersteuning	36
<b>7</b>	<b>FINANCIËLE EN STATISTISCHE GEGEVENS</b>	<b>38</b>
<b>8</b>	<b>AFKORTINGEN</b>	<b>51</b>

# INLEIDING

2012 was voor de RSZPPO niet alleen het jaar waarin de bestuursovereenkomst 2010-2012 werd afgesloten, maar ook het jaar waarin er een nieuwe bestuursovereenkomst voor 2013-2015 moest worden opgesteld. Het was bovendien voor het eerst een jaar waarin zelfs voor ons *the sky* niet *the limit* was.

Ook de RSZPPO werd immers getroffen door de besparingsmaatregelen die de Regering door de wereldwijde crisis noodgedwongen moest opleggen. Concreet betekende dit dat er 900.000 EUR moest worden bespaard op onze werkingskosten. Om die reden hebben we beslist om alle feestelijkheden in het kader van ons zestigjarig bestaan te annuleren.

Anderzijds is er geen enkele reden tot pessimisme: De dienstverlening aan onze klanten is van een zeer hoog niveau gebleven dankzij de inzet van het hele personeel om alle verbintenissen van de bestuursovereenkomst te realiseren. Dit personeelsbestand hebben we overigens op peil weten te houden en wij zijn op geen enkel moment tot gedwongen ontslagen moeten overgaan.

Wat kunnen we nog van 2012 onthouden?

De **dienst Sociale Zekerheid** heeft gebruik gemaakt van de stilte voor de storm (2013 wordt het eerste jaar voor de responsabiliseringsbijdrage van de pensioenen van statutaire personeelsleden) om het elektronisch dossier te lanceren. Op de portaal-site is de applicatie RX in productie gegaan, die werkgevers toegang geeft tot hun gegevens in het repertorium.

De **dienst Inspectie** heeft zonder veel strubbelingen uitstekende prestaties geleverd en zijn rol als coach van de lokale besturen verder ter harte genomen.

Dankzij de nieuwe dynamiek binnen de **Sociale Diensten** waait er een frisse wind die de medewerkers sterk motiveert.

Ook de **Supportdiensten** bekleden steeds beter de rol die hen werd toegekend, en bieden een effectieve ondersteuning aan de productiediensten: de renovatiewerken zijn een waar succes, de verdere invoering van het telewerk moet bijdragen tot het noodzakelijke evenwicht tussen werk en gezin, ons PC-park werd vernieuwd, de implementering van de IP-telefonie maakt het mogelijk de communicatiekosten drastisch te verlagen, en de dienst Budget & Financiën heeft veel bloed, zweet en tranen gelaten zodat de RSZPPO eindelijk over de nodige kredieten kon beschikken om zijn opdrachten op een correcte manier uit te voeren. De dienst Managementondersteuning tot slot heeft voor een uitstekend jaarverslag gezorgd dat volledig in eigen beheer werd gerealiseerd. Ook ons projectmanagement heeft afgelopen jaar een professioneel niveau bereikt.

Betekent dit dat wij voortaan op onze lauweren kunnen rusten?

Vanzelfsprekend niet, want de uitdagingen voor de komende jaren zijn niet te tellen en worden verwoord in onze nieuwe bestuursovereenkomst die op 9 augustus 2013 in het Belgisch Staatsblad is verschenen.

Wat de dienst **Gezinsprestaties** betreft, blijft er grote onzekerheid over de toekomst bestaan, maar wij zullen alles in het werk stellen om een belangrijke rol te kunnen spelen bij de overdracht van de bevoegdheden naar de deelstaten. Hierbij is het zeker niet onze bedoeling om het proces af te remmen — integendeel: we willen onze taak van operator gedurende de hele overgangperiode zo goed mogelijk uitvoeren en onze resultaatverplichtingen uit de bestuursovereenkomst zo strikt mogelijk nakomen.

Om onze dienstverlening aan de gezinnen te optimaliseren, hebben wij bovendien geïnvesteerd in technologie voor documentgeneratie waarmee we onze documentatieprocessen minder complex en onze communicatie efficiënter kunnen maken.

## IN 2013 STAAN VOLGENDE ZAKEN OP DE AGENDA:

- De ontwikkeling van het elektronisch kinderbijslagdossier, een noodzakelijke voorwaarde om telewerk op grote schaal mogelijk te maken binnen de dienst Gezinsprestaties;
- De ontwikkeling van de tweede pensioenpijler;
- De versterking van de strijd tegen sociale fraude door meer specifieke controles op adressen van sociale bijslagtrekkenden die kinderbijslag aanvragen;
- De vernieuwing van de hospitalisatieverzekering;
- De verbetering van zowel onze interne als onze externe communicatie;
- De professionele opvolging van de nieuwe bestuursovereenkomst;
- De ontwikkeling van een modern *human-resources*-beheer (met onder andere de invoering van een aanwezigheidsbeleid, de opvolging van de ontwikkelcirkels en de *monitoring* van personeelsbudgetten);
- De verderzetting van de renovatiewerken;
- De ontwikkeling van een *Service level agreement* (SLA) voor de werking van de helpdesk;
- De modernisering van de drukkerij;
- De verdere ontwikkeling van het project *Business process reengineering* (BPR) in het kader van onze verplichtingen als werkgever.

Net zoals in 2012 worden al onze projecten, ongeacht de doelstelling ervan, gedreven vanuit een streven naar efficiëntie. De minister van Sociale Zaken wenst namelijk dat de RSZPPO een kader creëert om die ene doelstelling te realiseren die de economische crisis aan alle openbare diensten oplegt: beter werken met minder middelen.

Zoals werd bepaald in de bestuursovereenkomst 2010-2012 zullen wij als open overheid tot slot ook nieuwe *partnerships* ontwikkelen aan de hand van nieuwe synergieën.

In deze turbulente tijden van bevoegdheidsoverdrachten als gevolg van de Staatshervorming blijft ons zwaartepunt de sociaal verzekerde, en onze eerste prioriteit om hen een kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden.

# ORGANISATIE EN OPDRACHTEN

# 2

## 2.1 De beheersorganen

### ALGEMEEN BESTUUR

#### ADMINISTRATEUR-GENERAAL

FRANÇOIS FLORIZOONE

#### ADJ.-ADMINISTRATEUR-GENERAAL

PHILIPPE NYS

#### REVISOREN

ERIK THUYSBAERT EN  
PHILIPPE VENKEN, *LEDEN VAN HET  
INSTITUUT VAN BEDRIJFSREVISOREN*

### DIRECTIERAAD

#### ADMINISTRATEUR-GENERAAL

FRANÇOIS FLORIZOONE

#### INSPECTIE

ALEX BURKE

#### GEZINSPRESTATIES

JEAN COUNET

#### ADJ.-ADMINISTRATEUR-GENERAAL

PHILIPPE NYS

#### SOCIALE ZEKERHEID

JOHAN VAN DER BRUGGEN

#### SUPPORT

WIM BROUCKE

### BEHEERSCOMITÉ

#### VOorzitter

YVES ROGER

#### VERTEGENWOORDIGERS VAN DE WERKGEVERSORGANISATIES

CLÉMENT CROHAIN

LUC DEHAENE

PHILIPPE DESPREZ

THEO JANSSENS

SABINE VANDOOREN (BENOEMD OP  
18-06-2013)

PHILIPPE LACROIX (VERVANGEN  
DOOR DOMINIQUE NOTTE – BENOEMD  
OP 18-06-2013)

OLIVIER JUSNIAUX (VERVANGEN DOOR  
DIDIER PETITJEAN – BENOEMD OP  
01-02-2013)

#### VERTEGENWOORDIGERS VAN DE WERKNEMERSORGANISATIES

PAUL VEREECKE

EMIEL LUYTEN

GUY CRIJNS

LILIANE LEMAUVAIS

RUDY JANSSENS

LUC HAMELINCK

VINCIANE MORTIER

#### REGERINGSCOMMISSARISSEN

*VERTEGENWOORDIGER VAN DE  
MINISTER VAN SOCIALE ZAKEN EN  
PENSIOENEN*

DANIËL TRESEGNIE

*VERTEGENWOORDIGER VAN DE  
MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN*

PIERRE DENIS (VERVANGEN DOOR  
PHILIPPE MOREAU – BENOEMD OP  
01-04-2012)

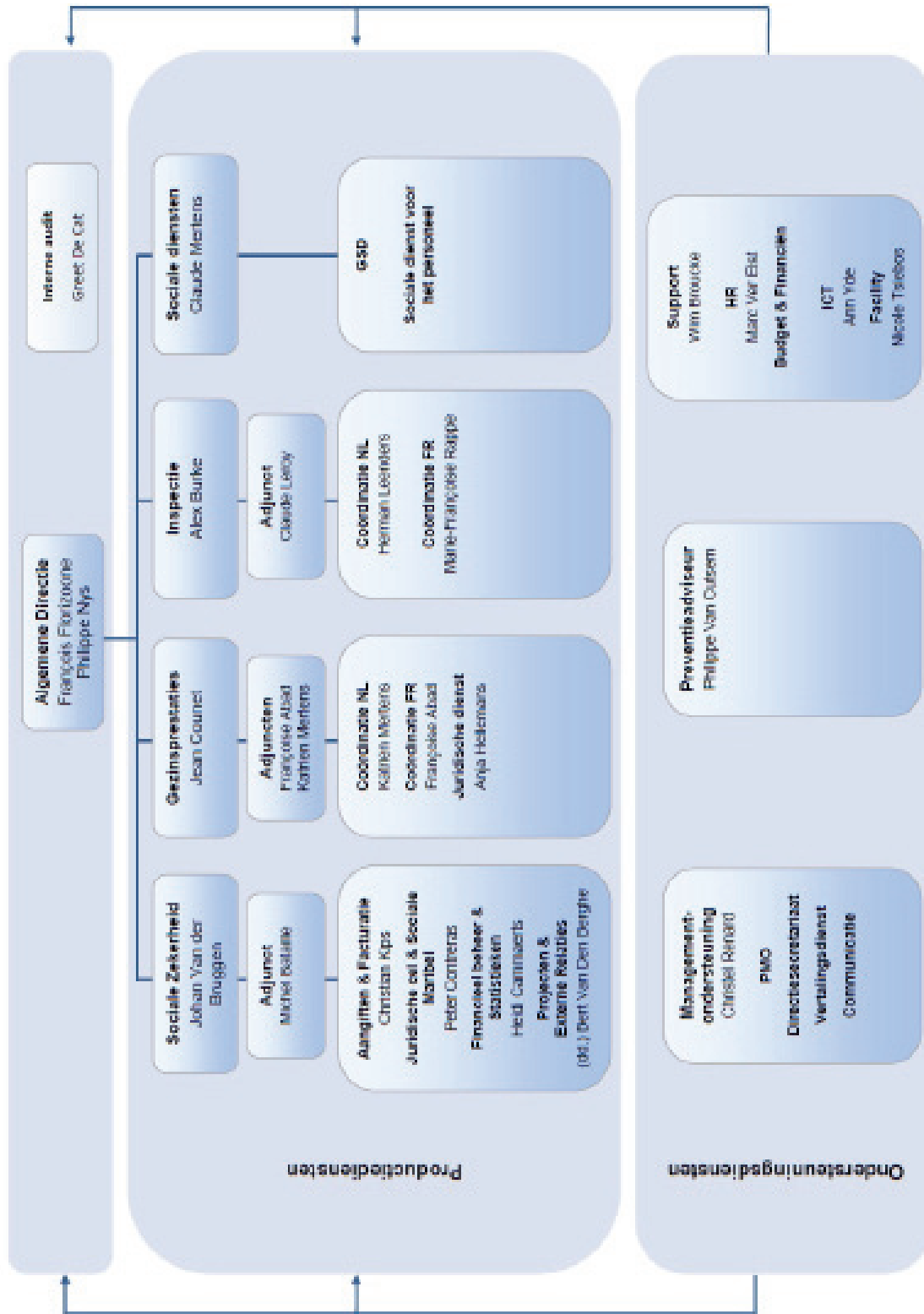
*VERTEGENWOORDIGER VAN DE MINIS-  
TER VAN BEGROTING*

JEAN-MARIE CADIAT

#### SECRETARIS

CHRISTEL RENARD

## 2.2 Het organogram



# MISSIE - VISIE

De **MISSIE** geeft aan wat de bestaansreden van de organisatie is. De missie van de RSZPPO wordt voorgesteld in drie delen die geschreven zijn in de 'wij'-vorm nl. 'wij willen', 'wij doen dit door' en 'wij staan voor'.

Hiermee wordt benadrukt dat het om een collectief engagement gaat.

De **VISIE** geeft aan waar de RSZPPO, samen met zijn medewerkers, op middellange termijn heen wil.

Een duidelijke strategie met een missie, visie en waarden is zeer belangrijk voor een organisatie. In 2012 werden de huidige missie, visie en waarden geactualiseerd, zodat alle neuzen in dezelfde richting wijzen. Het resultaat hiervan kunt u hier terugvinden.

“Een missie is waarvoor we staan.  
Een visie is waarvoor we gaan.”

De RSZPPO hecht veel belang aan het deel 'wij staan voor'. Dit zijn de waarden die aangeven hoe onze individuele medewerkers de visie van de organisatie realiseren.

“Gemiddeld zijn 90% van de medewerkers van een organisatie niet op de hoogte van de missie.”  
(R. Kaplan)

De RSZPPO hecht er veel belang aan dat de medewerkers op de hoogte zijn van de strategie en de missie, visie en waarden van de instelling.

Via het verspreiden van flyers, het organiseren van infosessies over de resultaten van het strategisch seminarie, ... willen de leidende ambtenaren hun medewerkers zo nauw mogelijk betrekken bij het beleid.





### Wij willen...

voor de lokale besturen en hun werknemers de onmisbare partner inzake Sociale Zekerheid en andere sociale voordelen zijn.

### Wij doen dit door...

- De wettelijke en conventionele bijdragen te innen, beheren en verdelen;
- De gegevens van de werknemers te controleren en door te sturen naar het netwerk van de Sociale Zekerheid;
- Het Gesolidariseerde Pensioenfonds voor de vastbenoemden van de lokale besturen te beheren;
- Het recht op kinderbijslag vast te stellen en in te staan voor de correcte uitbetaling ervan;
- De bijkomende tewerkstelling in de publieke *non-profit*sector te financieren door middel van de Sociale Maribel;
- Facultatieve gemeenschappelijke diensten aan te bieden zoals o.a. tweede pensioenpijler, sociale dienst, hospitalisatieverzekering, ... ;
- Statistische en andere informatie op maat aan te leveren.

### Wij staan voor...

- Klantgerichtheid
- Verantwoordelijkheidszin
- Resultaatgerichtheid
- Teamgeest
- Zin voor initiatief

## VISIE

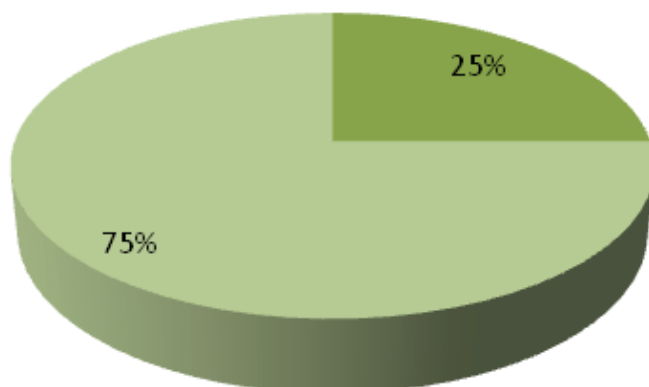
Uitgroeien tot dé kwaliteitspartner voor de hele openbare sector zoals we reeds zijn voor de lokale besturen.

# BESTUURS- OVEREENKOMST

De bestuursovereenkomst is een contract tussen de Belgische Staat en de RSZPPO voor een periode van drie jaar. In de bestuursovereenkomst 2010-2012 werden de nodige initiatieven genomen om kennis en vaardigheden bij te werken in het kader van de volgende strategische doelstellingen:

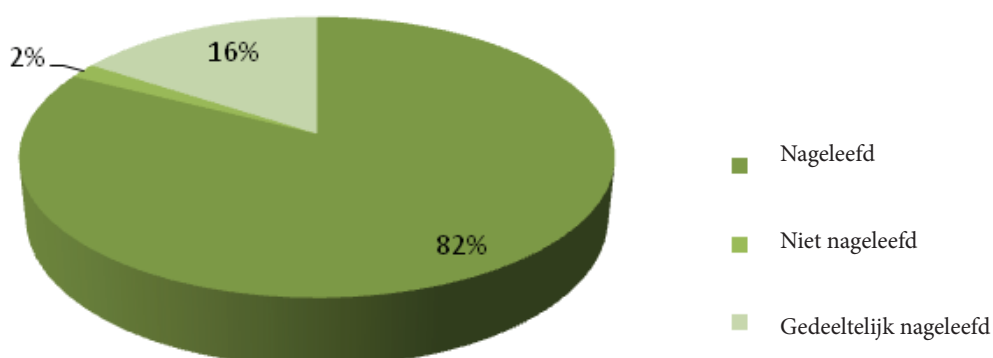
- Hogere kwaliteit;
- Er verder op toe zien dat de wetgeving en reglementering specifiek voor de lokale publieke sector correct wordt toegepast, steeds in het licht van de bepalingen in het Handvest van de Sociaal Verzekerde;
- De expertise in de lokale publieke sector nog meer ten dienste stellen van de aangesloten besturen en andere betrokkenen opdat de Rijksdienst zich verder kan ontwikkelen als eerste contactpunt m.b.t. de Sociale Zekerheid voor de lokale besturen;
- De klantvriendelijkheid verder uitbouwen naar zowel de aangesloten besturen als naar andere betrokkenen;
- Meer efficiëntie;
- Verdere stappen ondernemen in het kader van de administratieve vereenvoudiging en de informatisering van de overheid;
- Ontwikkelde toepassingen en werkmethodes hergebruiken over de verschillende diensten heen en zo voor schaalvergroting zorgen;
- Aandacht voor *people management*;
- Initiatieven nemen die moeten leiden tot een verzelfstandiging van de ambtenaren in hun taken;
- De ambtenaren begeleiden in hun openheid en persoonlijk contact naar de buitenwereld toe.

75% van de verbintenissen die werden aangegaan in de huidige bestuursovereenkomst houden een engagement voor de instelling in. De overige 25% bevatten geen engagement voor de RSZPPO. Hiertoe behoren o.a. de verbintenissen van de Federale Staat.



- Geen verbintenis RSZPPO
- Verbintenis RSZPPO

Dankzij de inzet van al onze personeelsleden heeft de RSZPPO 98% van zijn verbintenissen die een engagement bevatten, nageleefd of gedeeltelijk nageleefd. De verbintenissen die gedeeltelijk of niet werden nageleefd, behoorden tot de verbintenissen die afhankelijk zijn van externe factoren.



2012 was voor de RSZPPO zowel het jaar voor het afsluiten van haar derde bestuursovereenkomst als het jaar waarin de voorbereidingen voor de nieuwe, vierde bestuursovereenkomst tot stand zijn gekomen. Over de voorbereidingen voor de nieuwe bestuursovereenkomst kunt u hieronder meer lezen.

### **BESTUURSOVEREENKOMST VOOR DE PERIODE 2013-2015**

Het jaar 2012 was dus het jaar waarin de voorbereidingen en onderhandelingen voor de nieuwe bestuursovereenkomst 2013-2015 werden opgestart.

De nieuwe bestuursovereenkomst is verankerd in de bijzondere politieke en financiële uitdagingen waaraan de gehele sector van de Sociale Zekerheid momenteel het hoofd moet bieden. Net zoals alle andere Openbare Instellingen voor Sociale Zekerheid (OISZ) zal de RSZPPO proberen om in deze bestuursovereenkomst een kader te creëren voor de realisatie van de doelstelling die de economische crisis aan alle openbare diensten oplegt, namelijk om beter te presteren met minder middelen.

Op vraag van de Regering is onze bestuursovereenkomst 2013-2015 uit drie grote delen opgebouwd, meer bepaald 'ondersteuning aan de politiek', 'optimalisering van de basisopdrachten' en 'deugdelijk overheidsbestuur'. Deze drie delen worden verder aangevuld met de gemeenschappelijke algemene verbintenissen voor beide partijen, de synergieën tussen de OISZ, een budgettaire-boekhoudkundig en financieel luik en een deel i.v.m. de medewerking aan transversale projecten.

De bestuursovereenkomst bepaalt de strategie voor de komende drie jaren. Sterk gerelateerd aan de bestuursovereenkomst zijn de operationele plannen waar de strategische doelstellingen worden uitgewerkt in concrete initiatieven op middellange termijn. Eind 2012 werd er dan ook reeds gestart met de opmaak van het operationeel plan 2013.

# BASISACTIVITEITEN

## 5.1 Het innen, beheren en verdelen van de wettelijke en conventionele bijdragen

Eén van de kerntaken van de RSZPPO bestaat in het innen en verdelen van de socialezekerheidsbijdragen.

Voor meer dan 88% van de lokale besturen gebeurt de inning automatisch. De overige werkgevers schrijven manueel (maandelijks) de gevraagde bijdragen over. Via werkgeversrekeningen volgt men deze betalingen op. Bij wanbetalers wordt er een aanmanende brief verzonden. Indien hier geen gevolg aan gegeven wordt, kan de RSZPPO overgaan tot een procedure van ambtshalve inhouding zoals voorzien in artikel 21 van het koninklijk besluit van 25/10/1985.

Iedere maand toont men aan het beheerscomité een overzicht van de inning van de bijdragen van de vorige maand, waarbij ook en vooral de laattijdige betalingen toegelicht en opgevolgd worden. Tegelijk hanteert men steeds striktere termijnen voor de opvolging van deze laattijdige betalingen.

De juiste verdeling van deze geïnde bijdragen gebeurt naar aanleiding van de afsluiting van de facturatie. Het grootste deel wordt doorgestort naar de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) met als bestemming het globaal beheer. De geïnde pensioenbijdragen zijn bestemd voor de Pensioendienst voor de Openbare Sector (PDOS) en enkele voorzorgsinstellingen. De kinderbijslagbijdragen worden in eigen beheer gehouden en aangewend voor de betaling van de gezinsbijslagen. Verder zijn er nog bijdragen bestemd voor het Fonds van de Sociale Maribel, alsook voor de tweede pensioenpijler. Andere instellingen waarnaar bijdragen worden doorgestort zijn o.a. het Fonds voor Beroepsziektes (FBZ), de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV) en de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW).

Al deze geldstromen vinden maandelijks plaats op basis van geraamde kwartaalopbrengsten. De afsluiting met de werkelijk verschuldigde bedragen gebeurt via een financieel model waarbij ieder kwartaal wordt voorzien in een voorlopige afsluiting en waardoor de geldstromen naar de verscheidene organismen eventueel tijdig bijgestuurd kunnen worden, zodat deze beter aansluiten op de werkelijke ontvangsten. Dit alles leidt tot een betere en efficiëntere dienstverlening naar de uitbetalings- en verdelingsorganismen toe.

## 5.2 Het controleren en doorsturen van gegevens voor het netwerk van de Sociale Zekerheid

De activiteit rond het verwerken van de aangiften betreft hoofdzakelijk de opvolging en verwerking van de aangiften, het beheer van anomalieën, de verificatie van de kruiscontroles tussen Dimona (Onmiddellijke aangifte van tewerkstelling voor de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten) en DmfAPPL (Multifunctionele aangifte voor de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten), de verwerking van de verjaarde aangiften en de permanente kwaliteitsverbetering van de *database* ter vrijwaring van de sociale rechten van de werknemers. Daarnaast worden eveneens de financiële verwerking van de aangiften voorbereid en het beheer van het werkgeversrepertorium verzorgd.

De RSZPPO heeft zich ertoe verbonden de kwaliteit van de aangiften, en meer bepaald de correcte toepassing van de reglementering inzake de Sociale Zekerheid, te verhogen. In het kader van deze doelstelling heeft men in 2012 gezorgd voor een verdere uitbreiding van de reeds genomen initiatieven.

De verwerking van de verschillende aangiften (DmfAPPL en Dimona) en het beheer van het werkgeversrepertorium schrijft zich in in het SPOC-principe (*Single Point of Contact*) dat de dienst Sociale Zekerheid sedert een aantal jaren hanteert. Dit principe houdt in dat elke dossierbeheerder het aanspreekpunt is van een vaste groep werkgevers en/of dienstverleners voor alle aangelegenheden waarvoor zij een beroep doen op de RSZPPO.

Om de eerstelijnsupport te optimaliseren, worden de dossierbeheerders permanent bijgeschoold. De vragen die te gespecialiseerd of te technisch zijn, worden doorgestuurd naar gespecialiseerde diensten (voornamelijk de Juridische Dienst, de Inspectiedienst en ICT-diensten), waarbij de eerste lijn uiteraard de opvolging naar de correspondenten verzorgt.

In het kader van de verdere uitbouw van de DmfA-processen is een herkwalificatie van de bestaande anomalieën doorgevoerd, waarbij een onderscheid gemaakt wordt tussen anomalieën die fungeren als waarschuwing en de fouten die zeker moeten worden rechtgezet door de werkgever, zijn mandataris of in laatste instantie de RSZPPO zelf. Er wordt een strikt tijdsschema gehanteerd waarbinnen de anomalie moet worden rechtgezet. Wie deze anomalieën corrigeert, wordt in nauw overleg met de *Full-Service-Secretariaten* (FSS) besproken. Hiervoor wordt een halfjaarlijks overleg met ongeveer 90% van alle FSS en dienstverrichters voorzien.

De RSZPPO registreert de gegevens van elk nieuw aangesloten lokaal bestuur in zijn werkgeversrepertorium. Hiertoe ontwierp men een databank die beheerd wordt door middel van een aantal formulieren. Werkgevers gebruiken deze formulieren om wijzigingen aan hun gegevens te melden. Deze worden gepubliceerd op de portaalsite van de Sociale Zekerheid. Een deel van de beheerde gegevens wordt tevens door de RSZPPO op het netwerk van de Sociale Zekerheid ter beschikking gesteld.

## 5.3 Het beheren van het Gesolidariseerde Pensioenfonds voor de vastbenoemden van de lokale besturen

De RSZPPO vervult reeds vele jaren een belangrijke rol inzake de pensioenfinanciering voor het statutaire personeel van de provinciale en plaatselijke besturen. Deze rol werd begin 2012 grondig gewijzigd door de wet van 24/10/2011, die een einde maakte aan het deficitaire karakter van de vroegere pensioenregimes.

Deze pensioenfinancieringswet is gestoeld op een model waarbij het klassieke solidariteitsprincipe gecombineerd wordt met de responsabilisering van de lokale besturen. Doelstelling is een correctere verdeling van de pensioenlasten van de lokale sector, waarbij de pensioenfactuur van een lokaal bestuur mede bepaald wordt door zijn pensioenlast en benoemingspolitiek.

Daarnaast werd de RSZPPO in deze wet eveneens belast met het opvragen van de wiskundige reserves op het moment van de benoeming van een contractueel personeelslid bij een lokaal bestuur. Voor de invoering van de wet van 24/10/2011 werd deze opvraging gedaan door de PDOS en/of de besturen zelf.

In het jaar 2012 werden er dan ook twee grote deelprojecten opgezet voor de verdere implementatie van deze wet in de praktijk.

De onderstaande tabel geeft een overzicht van alle inkomsten en uitgaven van het Gesolidariseerde Pensioenfonds in 2012:

Realisaties Gesolidariseerde Pensioenfonds voor 2012	Ontvangsten	Uitgaven
<b>Basisbijdrage met korting</b>	1.494.191.125	
<i>Administratiekosten</i>		5.229.669
<b>Korting basisbijdrage</b>		
<i>Inzet amortisatiefonds</i>	48.107.398	
<i>Inzet reservefonds Pool 1</i>	8.001.740	
<b>Correctiefactoren</b>		
<i>Boni kinderbijslag</i>	36.281.566	
<i>Wiskundige reserves</i>	1.405.092	
<i>Inhouding vakantiegeld van de publieke sector</i>	60.072.664	
<i>Inhouding vakantiegeld van de politie</i>	12.229.876	
<i>Administratiekosten</i>		253.059
<b>Responsabilisering met korting</b>	136.466.401	
<i>Administratiekosten</i>		477.632
<b>Korting responsabiliseringsbijdrage</b>	48.107.398	
<b>Netto-pensioenlasten</b>		1.838.902.900
<b>TOTAAL</b>	<b>1.844.863.260,57</b>	<b>1.844.863.260,57</b>

## 5.4 Het vaststellen van het recht op kinderbijslag en instaan voor de correcte uitbetaling hiervan

In 2012 stond de dienst Gezinsprestaties in voor de kinderbijslag van meer dan 125.000 gezinnen van de sector van de plaatselijke en provinciale overheidsdiensten.

Hierbij werden bijna alle ambitieuze productiedoelstellingen behaald die in de zeven artikelen van de bestuursovereenkomst 2010-2012 waren vastgelegd. Deze doelstellingen houden verband met de snelheid van de verwerking van de briefwisseling en de elektronische gegevens, de kwaliteit van de coderingen en de beperking van het aantal vergissingen van de dienst.

Enkel voor de goedkeuring van nieuwe aanvragen (artikel 16) werd de doelstelling slechts gedeeltelijk bereikt (waarbij slechts één van de drie criteria in één van de drie jaren van de bestuursovereenkomst niet volledig werd gerealiseerd, en er binnen de doelstelling bovendien aan acht van de negen voorwaarden werd voldaan).



**125.000 GEZINNEN**

Op basis van deze informatie menen we te mogen besluiten dat de 125.000 gezinnen waar de RSZPPO verantwoordelijk voor is, hun kinderbijslag op een snelle, regelmatige en correcte manier hebben ontvangen.

Omdat we dicht bij de gezinnen willen staan, is de dienst overigens gedeeltelijk gedecentraliseerd in Gent (**21.800** dossiers van Oost- en West-Vlaanderen), Luik (**20.200** dossiers van de provincies Luik en Luxemburg) en Bergen (**18.300** dossiers van Henegouwen). De dossiers uit de overige provincies worden in het centrale kantoor in Brussel behandeld.

Elk kantoor ontvangt zijn eigen bijslagtrekkenden, maar kan ook antwoorden op vragen over andere dossiers. Dit aspect van onze dienstverlening wordt erg gewaardeerd door de gezinnen, en er was op een bepaalde moment dan ook sprake van de oprichting van een tweede kantoor in het noorden van het land. Dit project werd echter opgeschort na het nieuws dat de kinderbijslagbevoegdheid naar de deelstaten zal worden overgedragen.

**DRIE REGIONALE  
KANTOREN:  
BERGEN, LUIK EN  
GENT**



## BEVOEGDHEIDSOVERDRACHT

De RSZPPO is niet alleen één van de belangrijkste kinderbijslagfondsen van het land, maar ook een op zichzelf staande, volwaardige kinderbijslaginstelling.

Hoewel de Rijksdienst in het algemeen de wetgeving voor loontrekkende werknemers toepast, wijkt hij van deze wetgeving af door de bijzondere financieringsmethode die exclusief ten laste is van de aangesloten werkgevers door een specifieke bijdrage van 5,25% op de wedden.

Om deze reden vormt de toepassing van het Regeerakkoord voor de Zesde Staatshervorming van 11 oktober 2011, en in het bijzonder van punt 3.3. m.b.t. het principe van de overdracht van de kinderbijslag naar de Gemeenschappen en de Franse Gemeenschapscommissie (FGC), een enorme uitdaging.

De modaliteiten van deze bevoegdheidsoverdracht beginnen intussen vorm te krijgen, en in 2012 was de RSZPPO nauw betrokken bij de voorbereidingsfase van de hervorming door zijn actieve deelname aan alle studiedagen, seminars en werkgroepen die door de verschillende actoren werden georganiseerd.

Op elk van deze gelegenheden hebben vertegenwoordigers van de RSZPPO de nadruk gelegd op de absolute noodzaak om gedurende het volledige proces van de overdracht de continuïteit van de betalingen en de kwaliteit van de dienstverlening aan de gezinnen te garanderen. Binnen de dienst werden bovendien vier specifieke werkgroepen opgericht om snel te kunnen antwoorden op de vragen van de deelstaten die de bevoegdheid zullen overnemen.

Daarnaast werden ook andere vragen om inlichtingen en cijfergegevens van federale of gefedereerde instanties zo snel mogelijk beantwoord.

Deze loyale en nauwgezette samenwerking zal uiteraard worden voortgezet in de komende jaren.

## 5.5 De rol van de Inspectie

In 2012 heeft de Inspectiedienst 558 van de 1768 lokale besturen gecontroleerd, zijnde 32% van alle lokale besturen.

De Inspectie heeft de opdracht om alle besturen om de drie jaar te controleren, niet alleen omdat de socialezekerheidsbijdragen verjaren na een termijn van drie jaar, maar ook omdat een regelmatig contact de uitwisseling van informatie bevordert.

De Inspectiedienst wil immers niet alleen controleren maar ook anticiperen door de besturen te informeren en met hen te zoeken naar oplossingen voor nieuwe problemen.

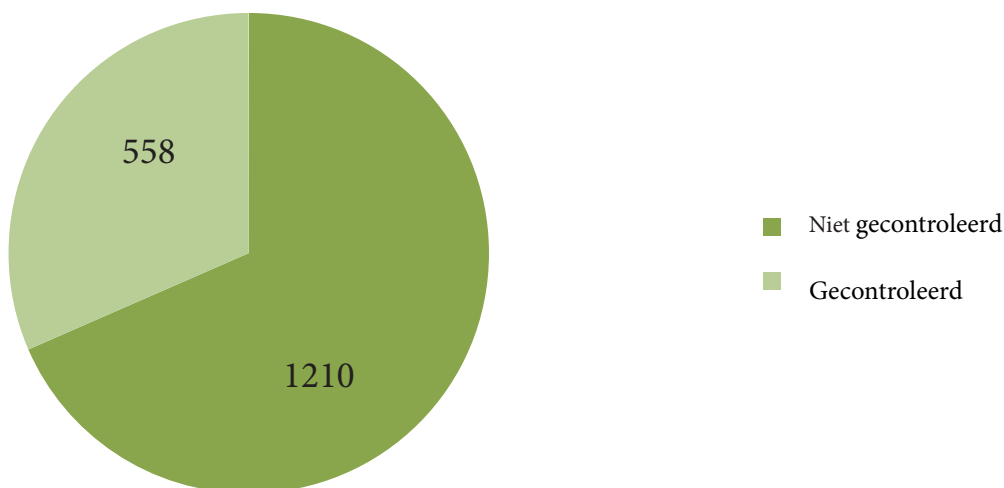
Wanneer de Inspectie aan een bestuur vraagt om de aangifte te regulariseren, dan doet zij dat om voor alle besturen een uniforme aangifte te waarborgen en om de afgeleide socialezekerheidsrechten van de werknemers (inzake pensioen, werkloosheid, ziekte, ...) te verzekeren.

De Inspectie van de RSZPPO beschouwt de lokale besturen als partners, niet als fraudeurs. Zij hoeft niet repressief te zijn om effectief te zijn en kan de consensus nastreven aangezien bijna alle lokale besturen constructief willen samenwerken.

### Systematische controles

	2008	2009	2010	2011	2012
Gecontroleerde besturen	534	530	569	522	558
Gecontroleerde werknemers	85.167	105.854	123.112	115.117	101.197

### Gecontroleerde besturen in 2012





In 2012 heeft de Inspectie via de systematische controles 17,7 miljoen euro aan bijdragen gevorderd. Het financieel resultaat van de controles is voornamelijk het gevolg van (nog) niet aangegeven regularisaties van lonen en supplementen of van het foutieve gebruik van bepaalde looncodes waardoor er ten onrechte geen pensioenbijdragen en/of socialezekerheidsbijdragen ingehouden werden.

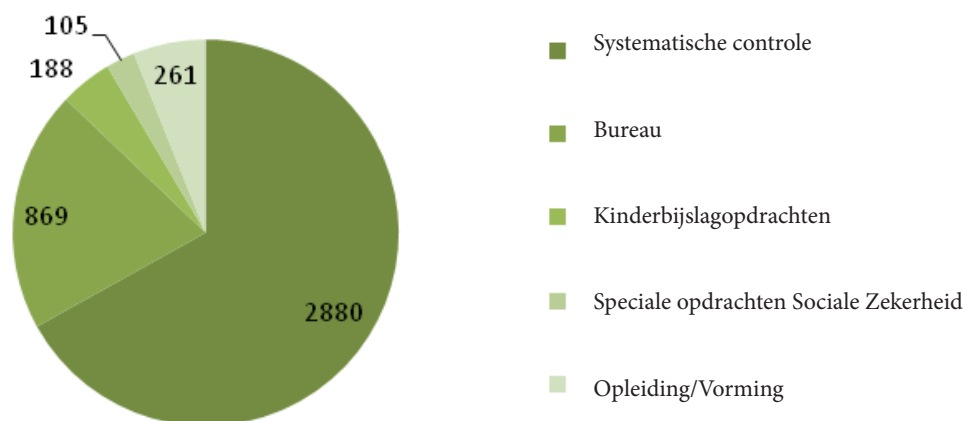
De controle van de socialezekerheidsaangifte van de lokale besturen is de belangrijkste opdracht van de Inspectie. Daarnaast is zij ook belast met onderzoeken die kaderen in de opdracht van de RSZPPO om kinderbijslag uit te betalen aan de personeelsleden van de lokale besturen.

67% van de dagen wordt besteed aan de systematische controle van de socialezekerheidsaangifte, 3% aan speciale opdrachten (zoals bezoeken aan nieuwe besturen, besturen die herstructureren of die hun activiteiten stopzetten), 4% aan kinderbijslagopdrachten, 6% aan vorming en opleiding en 20% aan de administratieve voorbereiding en verwerking van de controles.

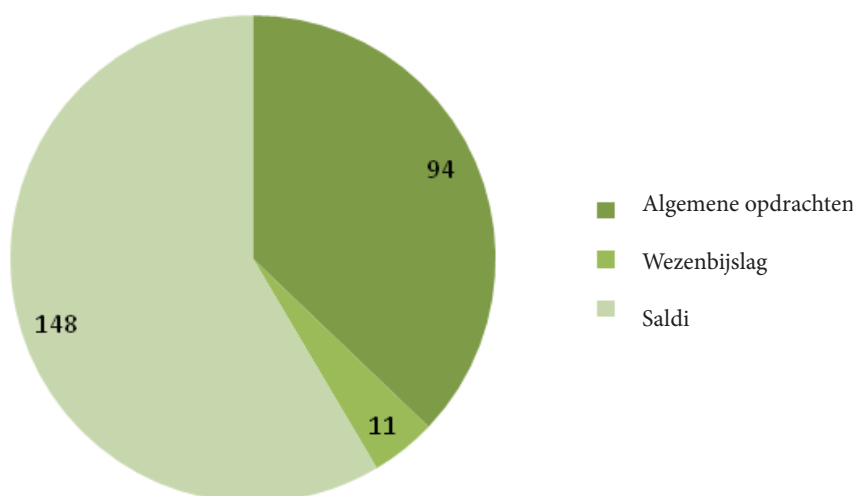
In 2012 heeft de Inspectie 23 controles uitgevoerd op vraag van de dienst Sociale Zekerheid en 22 besturen bezocht omwille van een nieuwe aansluiting, een herstructurering of de stopzetting van de activiteiten.

In 2012 heeft de Inspectie 706 (240 Nederlandstalige en 466 Franstalige) huisbezoeken afgelegd omdat er problemen waren met 315 kinderbijslagdossiers. Daarvan werden 253 dossiers volledig afgewerkt in 2012.

## Arbeidsdagen per activiteit in 2012



## Kinderbijslagopdrachten 2012



## Controles in een goede verstandhouding

De Inspectie streeft naar een goede samenwerking met de aangesloten besturen om de kwaliteit van de socialezekerheidsaangifte te verbeteren en een correcte verwerking ervan te garanderen.

De Inspectie controleert de toepassing van wetten en reglementen, maar geeft tegelijkertijd ook advies en informatie. Op het terrein detecteren en analyseren de inspecteurs fouten en zoeken, waar nodig, in overleg met de sociale secretariaten, naar oplossingen. Lokale besturen maken slechts zelden fouten te kwader trouw. Zij zijn veeleer het gevolg van de complexiteit van de wetgeving en/of het technische karakter van de socialezekerheidsaangifte. Goede informatie kan veel fouten voorkomen.

Het persoonlijk contact tussen de Inspectie en de personeelsdiensten kan daartoe bijdragen. Zowel de snel wijzigende reglementering als het personeelsverloop bij de lokale besturen maken een regelmatig contact noodzakelijk.

## Uniforme controletechnieken

De controles van de socialezekerheidsaangifte gebeuren volgens een vast stramen op basis van een systematische controlelijst. De procedures van de controle zijn omschreven in een handleiding en de inspecteur kan voor zijn verslag putten uit een modelverslag. Dit moet de gelijke en uniforme behandeling garanderen van alle lokale besturen.

De Inspectie hecht veel belang aan een heldere en duidelijke communicatie en daarom hebben alle inspecteurs opleidingen gevolgd om de kwaliteit van hun verslagen te verhogen. In de controleverslagen worden afspraken gemaakt met het bestuur maar is er ook plaats voor informatie.



## Eldorado

Met de toepassing Eldorado, gerealiseerd in samenwerking met de Smals (Informaticadiensten ter ondersteuning van de Sociale Zekerheid) en opgenomen in de portaal-site Sociale Zekerheid, krijgen de inspecteurs in één bestand een gedetailleerd overzicht van de aangiftes van meerdere jaren en kunnen zij die elektronisch vergelijken met de bestanden van de sociale secretariaten of werkgevers. Deze efficiënte controletechniek kan een voorbeeld zijn voor andere instellingen.

Naast deze bestanden genereert Eldorado ook rapporten en statistische overzichten. Die laten toe zeer gericht te zoeken. Met de aanvullende rapporten kan de inspecteur grote fouten of hiaten op het spoor komen: het ontbreken van een bijdrage, een werknemerskengetal, een looncode, ... in een bepaald jaar of kwartaal.

De inspecteur krijgt gemakkelijker een globaal beeld van het bestuur en kan belangrijke fouten vlugger detecteren. Deze rapporten zorgen er voor dat de systematische controles efficiënter verlopen.

## Toezicht op de tewerkstellingscoëfficiënten van de geco's

De besturen genieten een vrijstelling van werkgeversbijdragen voor de gesubsidieerde contractuelen (geco's). Elk bestuur kreeg een contingent voor gesubsidieerde contractuelen toegekend, uitgedrukt in *fulltime*-equivalenten. Voor de werknemers die dat contingent overschrijden, geldt de vrijstelling van werkgeversbijdragen niet.

De werkgever kan deze werknemers dan ook niet aangeven als gesubsidieerde contractuelen (met vrijstelling van werkgeversbijdragen) maar moet ze aangeven als gewone contractanten. De RSZPPO wisselt gegevens uit met Brussel, Wallonië en Vlaanderen om dergelijke overschrijdingen op te sporen.

## Informatiesessies pensioenhervorming

In 2012 heeft de Inspectie in samenwerking met de dienst Sociale Zekerheid en de *Full-Service*-Secretariaten informatiesessies georganiseerd over de responsabiliseringsbijdrage in het Gesolidariseerde Pensioenstelsel. De Inspectie heeft ook bij elk bezoek aan een bestuur dit financieringsmechanisme nader toegelicht.

## Nieuw: controle CAPELO-gegevens

De Inspectie van de RSZPPO moet ook de CAPELO-gegevens (Carrière publique électronique - Elektronische loopbaan overheid) controleren die de PDOS gebruikt om het pensioen van de vastbenoemden te berekenen en die de werkgevers sinds 01/01/2011 aangeven in de DmfAPPL. In 2012 volgden de inspecteurs opleidingen bij de PDOS. De controles met betrekking tot de CAPELO-zones zijn in 2013 van start gegaan.

## 5.6 Het financieren van bijkomende tewerkstelling in de publieke *non-profit*-sector via de Sociale Maribel

De openbare werkgevers die een activiteit uitoefenen in verband met gezondheidszorg, maatschappelijke dienstverlening of cultuur, kunnen een financiële tussenkomst van het Fonds Sociale Maribel van de Overheidssector genieten. De middelen van het Fonds zijn het resultaat van de vermindering van werkgeversbijdragen van de werkgevers van de *non-profit*-sector.

Voor het jaar 2012 werden de middelen waarover het Fonds kan beschikken, in beperkte mate verhoogd. Het Fonds Sociale Maribel van de Overheidssector heeft beslist om deze bijkomende middelen volledig aan te wenden voor het optrekken van het bedrag van de financiële tussenkomst voor alle reeds gecreëerde arbeidsplaatsen. Dit betekent dat er geen nieuwe arbeidsplaatsen werden toegekend in het jaar 2012. In 2012 werden 10.831 tewerkstellingen, uitgedrukt in voltijdse equivalenten, gefinancierd door het Fonds Sociale Maribel.

In het kader van het project Vorming 600 werd er in 2012 aan 110 voltijdse werknemers uit de federale gezondheidssectoren de kans geboden om gedurende maximum drie schooljaren een opleiding te volgen tot bachelor in de verpleegkundige of gebrevetteerde verpleegkundige. De werknemer die opleiding volgt, wordt vervangen en het Fonds Sociale Maribel financiert de vervangende tewerkstelling.

Het Fonds Sociale Maribel van de Overheidssector is tevens belast met de uitvoering van verschillende maatregelen uit de diverse sociaal akkoorden betreffende de openbare federale gezondheidssectoren. Het Fonds is bevoegd voor de toekenning en financiering van de arbeidsplaatsen voor de ziekenhuizen enerzijds en voor de erkende diensten voor thuisverpleging, de instellingen van beschut wonen, de wijkgezondheidscentra en de psychiatrische verzorgingstehuizen anderzijds. In totaal werden 113,5 nieuwe arbeidsplaatsen (voltijdse equivalenten) gefinancierd.

Tevens werd in het kader van de Statutarisering een bedrag van 7.589.358 EUR ter beschikking gesteld van de openbare ziekenhuizen met de bedoeling het aantal vastbenoemden te stabiliseren of te verhogen. Openbare ziekenhuizen die het aantal vastbenoemde werknemers minstens stabiel hielden ten opzichte van het aantal in 2010, konden rekenen op een financiële tussenkomst.

In het kader van Bijkomend Verlof vanaf 52 jaar staat het Fonds in voor de financiering van de (gedeeltelijke) vervanging van de werknemers die het voordeel van het bijkomend verlof toegekend krijgen. In 2012 werden 183,25 voltijdse equivalenten gefinancierd.

## 5.7 Het aanleveren van informatie op maat

### Beheer van de website en de portaalsite

Om informatie te verspreiden over de sociale zekerheidswetgeving die van toepassing is op de personeelsleden van de lokale besturen gebruiken we twee kanalen: de website van de RSZPPO ([www.rszppo.fgov.be](http://www.rszppo.fgov.be)) en de portaalsite van de Sociale Zekerheid ([www.socialezekerheid.be](http://www.socialezekerheid.be)). Op de eigen website wordt alle informatie omtrent de rol, de opdrachten, de publicaties (jaarverslagen, statistieken, activiteitenverslagen, ...) en de reglementaire en administratieve richtlijnen van onze instelling gepubliceerd. Op de portaalsite melden we alle algemene en technische instructies om de aangiften op te stellen en stellen we eveneens de programma's voor hulp bij het invoeren van de aangifte ter beschikking.

Om bij te dragen tot de verspreiding van uniforme informatie, stemt de RSZPPO beide websites zo goed mogelijk op elkaar af. Tevens worden alle toepassingen geëvalueerd op hun gebruiksvriendelijkheid en wordt alle informatie zo leesbaar mogelijk gepubliceerd. Daarnaast stelt men alles in het werk om de actualisering en de verbetering van deze websites te garanderen.

### Beheer van de tewerkstellingsgegevens

Uit diezelfde context volgt dat men als kenniscentrum voor Sociale Zekerheid kwaliteitsvolle en relevante cijfergegevens wil aanbieden aan het brede publiek (vakbonden, beleidsmakers, studenten, onderzoekers, ...). Op basis van de gegevens in de multifunctionele socialezekerheidsaangifte DmfAPPL publiceert men nu zesmaandelijks cijfers over de tewerkstelling bij de aangesloten besturen in de vorm van een standaardrapport. Deze brochure wordt zowel elektronisch als in papieren vorm aangeboden. Andere cijfergegevens dienen aangevraagd te worden. De RSZPPO wordt immers steeds vaker bevraagd om specifieke cijfergegevens ter beschikking te stellen ten behoeve van verschillende studie- en evaluatiecommissies, kabinetten en onderzoeksgroepen.

Om beter tegemoet te kunnen komen aan de noden van het publiek, wil de RSZPPO in eerste instantie een verdere uitbreiding van deze gegevens bewerkstelligen. Tegelijk moeten deze cijfers voldoen aan de kwaliteitsdimensies gevraagd in de praktijkcode van de Europese statistieken van Eurostat (relevantie, nauwkeurigheid en betrouwbaarheid, actualiteit en stiptheid, coherentie en vergelijkbaarheid, toegankelijkheid en duidelijkheid). Zo verstrekt men voortaan cijfers over de lonen, prestaties en bijdragen, waardoor de relevantie stijgt.

In tweede instantie wil men de ontwikkeling van een interactief statistiekportaal verwezenlijken. In 2011 werd hiervoor een project opgestart. Dit project werd echter voorlopig stopgezet in afwachting van een globaal project met de RSZ rond de publicatie van algemene statistieken.

Tenslotte engageert de RSZPPO zich, samen met andere instellingen van Sociale Zekerheid, voor de harmonisatie en verdere standaardisatie van dit statistisch materiaal.

## 5.8 Het aanbieden van gemeenschappelijke diensten

### 5.8.1 Gemeenschappelijke Sociale Dienst

In 2012 vierde de Gemeenschappelijke Sociale Dienst (GSD) zijn veertigjarig bestaan. In deze periode is de dienst onophoudelijk mee geëvolueerd met de noden van de aangesloten besturen. Oorspronkelijk werd de GSD opgericht om het voor de kleine besturen mogelijk te maken om hun werknemers een volledige en gestructureerde sociale dienst aan te bieden. Elk bestuur betaalt hiertoe een bescheiden bijdrage ter financiering van de GSD.

Vandaag zien ook de grote besturen het voordeel in van een dergelijk mechanisme en hebben ook zij zich aangesloten bij de dienst. Door het bundelen van de middelen ontstaat er niet alleen 'solidariteit', maar ook 'schaalvoordeel' voor alle partijen. Deze 'solidariteit' blijkt uit de soms aanzienlijke sociale tegemoetkomingen die op basis van bepaalde noden worden gestort; het 'schaalvoordeel' kent zijn oorsprong in de beperkingen die de budgetten soms opleggen en waardoor alternatieve oplossingen moeten worden gezocht.

De besturen die bij de GSD zijn aangesloten, zijn gemeentebesturen, OCMW's, intercommunales, provincies, en andere, meer specifieke instellingen.

De begunstigden van de GSD zijn de contractuele en statutaire werknemers van de aangesloten besturen, hun gezinsleden ten laste en de gepensioneerden.

Op 31/12/2012 telde de GSD 65.909 potentiële begunstigden voor 462 besturen.

### Structuur

De GSD is een departement binnen de RSZPPO. De dienst staat onder toezicht van de administrateur-generaal en bestaat uit een directeur, acht maatschappelijk assistenten en zes administratieve medewerkers.

Zowel de koers van de dienst als de grote beslissingen en de bedragen van de individuele sociale tegemoetkomingen van de GSD worden onderzocht door een beperkt comité, dat is samengesteld uit vertegenwoordigers van de representatieve werkgevers- en werknemersorganisaties. De leden van dit comité zijn de heren Crohain, Vereecke, Crijns en Janssens.

## Het programma

Het programma van de GSD is relatief breed en kan in drie grote sectoren worden opgedeeld. Ten eerste zijn er de premies die worden toegekend naar aanleiding van bepaalde gebeurtenissen zoals een pensionering, een huwelijk, een geboorte, vakantiepremies voor kinderen die op reis gaan met de vzw Pollen, maar ook tegemoetkomingen voor kinderen met een handicap.

Het gaat om volgende premies:

- **Premie voor een pensionering: 105 EUR**
- **Premie voor een huwelijk of wettelijke samenwoning: 100 EUR**
- **Geboortepremie: 50 EUR**
- **Tegemoetkoming voor een kind met een handicap: 100 EUR**
- **Premie voor kinderen jonger dan 18 jaar die op reis gaan met Pollen: 5 EUR/dag, max. 50 EUR/jaar**

In 2012 heeft de GSD een totaal bedrag van 297.353 EUR aan premies aan de begunstigden gestort.

De tweede en belangrijkste activiteit van de GSD is de uitbetaling van financiële sociale tegemoetkomingen die betrekking kunnen hebben op diverse sociale domeinen, zoals medische kosten van allerlei aard, studiekosten, energiekosten, huur, herinrichtingswerken voor personen met een handicap, etc. Daarnaast mag ook de niet-materiële ondersteuning die de maatschappelijk assistenten bieden, niet worden onderschat.

In 2012 heeft de Gemeenschappelijke Sociale Dienst een totaal bedrag van 764.623 EUR aan sociale tegemoetkomingen aan haar begunstigden toegekend.

Daarnaast mogen we ook de collectieve hospitalisatieverzekering niet vergeten, die van onschatbare sociale waarde is voor de GSD.

**In 2012 waren via dit contract in totaal 136.158 personen verzekerd.**

De derde en laatste sector is de toegang tot de Vakantiedienst Pollen, die een uitgebreid aanbod aan aantrekkelijke vakantieverblijven aanbiedt.

## Werking

De administratieve medewerkers behandelen de premies, zorgen voor administratieve ondersteuning van de maatschappelijk assistenten en dragen in het algemeen bij tot de goede werking van de procedures. De maatschappelijk assistenten concentreren zich uiteraard in de eerste plaats op het sociale werk. Dit sociale werk kan verschillende vormen aannemen zoals individuele gesprekken, huisbezoeken, zitdagen en informatiesessies binnen de besturen. Iedere maatschappelijk assistent is verantwoordelijk voor een welbepaalde sector.

In 2012 hebben de maatschappelijk assistenten volgende activiteiten gerealiseerd:

**29 informatiesessies bij de besturen**

**685 zitdagen bij de besturen**

**867 huisbezoeken bij de begunstigden**

Bovendien werden er ook synergieën of samenwerkingsverbanden aangegaan met andere instellingen om zo nauwkeurig mogelijk te beantwoorden aan de noden van onze begunstigden.

Centraal in het werk van de maatschappelijk assistenten staat het aspect van het beroepsgeheim, dat strikt moet worden nageleefd. De begunstigden waarderen immers sterk dat zij hun moeilijkheden in alle discretie aan *professionals* kunnen toevertrouwen.

Tot slot willen we ook vermelden dat zowel de administratieve als de maatschappelijk assistenten kennisopleidingen en bijscholingen volgen om de kwaliteit van hun werk te verbeteren.

## Informatie

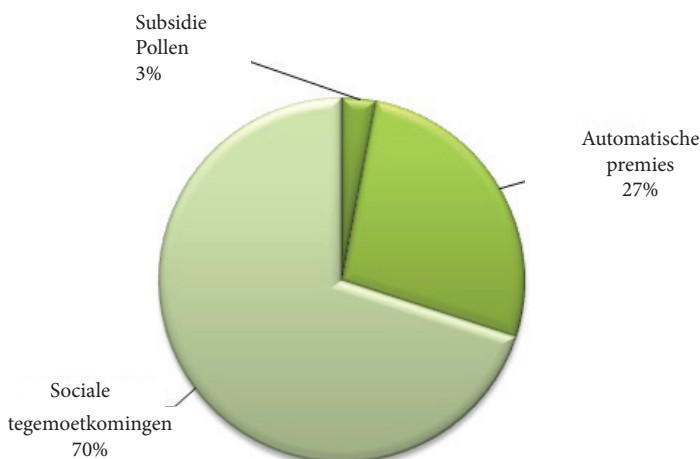
Opdat de begunstigden gebruik zouden maken van de GSD, moeten ze tevreden zijn over deze dienst en op de hoogte zijn van de voordelen en de tegemoetkomingen waarop zij aanspraak kunnen maken.

Het verstrekken van informatie is dus van kapitaal belang voor de goede werking van de GSD. Hiervoor wordt een beroep gedaan op de besturen, die de informatie van de GSD zo breed mogelijk verspreiden, met name door een brochure van de GSD ter beschikking te stellen met daarin alle informatie over de dienst en de verschillende kanalen waarlangs de GSD kan worden gecontacteerd.

## Uitgaven

Er kunnen drie grote uitgavenposten worden onderscheiden voor de GSD, namelijk de sociale tegemoetkomingen, de premies en de subsidie die aan de vzw Pollen wordt toegekend voor de vakantiedienst.

De grafiek hieronder geeft de verdeling van deze uitgaven weer in procenten. Hieruit blijkt duidelijk dat de hoofdpdracht van de GSD erin bestaat de begunstigden te ondersteunen wanneer zij met een moeilijke periode in het leven te kampen krijgen, ongeacht de aard van deze problemen. Bovendien moet men in het achterhoofd houden dat de grafiek geen rekening houdt met de talloze tussenkomsten die geen aanleiding geven tot een financiële tegemoetkoming, maar die een reële steun betekenen voor de begunstigden. We denken hierbij aan inburgering en psychosociale steun door de maatschappelijk assistenten.



## 5.8.2 De tweede pensioenpijler voor contractanten van de lokale besturen

De tweede pensioenpijler voor contractanten die als een groepsverzekering opgestart werd op 1 januari 2010 en waarvan het beheer toevertrouwd is aan de tijdelijke handelsvennootschap Belfius Insurance-Ethias, is in de loop van 2011 verder uitgebouwd.

De RSZPPO is de voorzitter van het Toezichtscomité dat waakt over de vlotte en correcte uitvoering van de groepsverzekering en dat samengesteld is uit de vertegenwoordigers van de werkgevers en de werknemers, Belfius Insurance en Ethias. De RSZPPO int de bijdragen voor de tweede pensioenpijler voor contractanten via de DmfAPPL en stort deze aan de verzekeraar. De pensioenbijdragen bestaan uit de maandelijkse voorschotten en de saldi die gestort worden na de jaarlijkse afrekening. Via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) bezorgt de RSZPPO de verzekeraar BI-Ethias de in de DmfAPPL opgenomen loongegevens voor de aangesloten contractanten.

In 2012 zijn er 35 besturen toegetreden tot de tweede pensioenpijler voor contractanten, waaronder 12 Waalse besturen. Naast een aantal nieuwe aangeslotenen is er in 2012 ook een verhoging van de pensioenbijdrage merkbaar. Er mag verwacht worden dat in de volgende jaren meer en meer aangesloten besturen zullen overgaan naar een hogere pensioenbijdrage. Hierdoor zal in de toekomst het verschil tussen het werknemerspensioen van een contractant en het overheidspensioen van een vastbenoemde ambtenaar gedeeltelijk overbrugd worden. Daarnaast heeft de RSZPPO in 2012 eveneens op vraag van een aantal grote lokale besturen twee nieuwe aanvullende pensioenregimes op maat geïmplementeerd.

## 5.9 Projecten 2012

### Quick-Link

In het kader van het project Quick-Link heeft de RSZPPO beslist om een nieuw systeem voor documentbeheer in te voeren, namelijk het *Document Management System* (DMS). Dankzij dit systeem kunnen de vele documenten die dagelijks door de medewerkers van de RSZPPO worden gegenereerd, op een optimale wijze van een referentie worden voorzien, wat de gebruiksvriendelijkheid van het systeem ten aanzien van de klanten ten goede komt.

Bovendien worden alle gegevens met betrekking tot een bepaalde aangesloten werkgever voortaan op één en hetzelfde informaticaplatform gedigitaliseerd en gecentraliseerd. Hierdoor kunnen de gebruikers niet alleen in één klik het volledige elektronische dossier van een werkgever raadplegen, maar ook op een efficiëntere manier specifieke types van gegevens van een werkgever terugvinden aan de hand van de performante zoekmachines in het systeem.

Het DMS is tot slot ook ontworpen als een opvolgingstool die het mogelijk maakt om de essentie van werkprocedures te automatiseren, en, onder andere, de eerstelijns hulp, de tweedelijns hulp en de klant met elkaar in verbinding te brengen.

Zoals verwacht heeft de inproductie van Quick-Link een kleine 'revolutie' veroorzaakt binnen de Rijksdienst wat betreft het documentbeheer. Terwijl elke dienst vroeger eigen methodes hanteerde om zijn informatie te beheren, is het kernidee nu om de procedures zo veel mogelijk te harmoniseren en elke vorm van individualisering te vermijden.

### Project Quick-Link

Na een grondige analyse in 2011 van de werkprocedures van elke dienst, van hun respectieve noden en van de noodzakelijk performantiecriteria voor de ontwikkeling van efficiënte zoekmachines, is de RSZPPO van start gegaan met de eigenlijke implementatie van Quick-Link.

Zo werden in 2012 de eerste ontwerpen van de implementatie van deze software aan verschillende reeksen tests onderworpen om de coherentie, de stabiliteit en de performantie van het systeem te controleren. Vervolgens werden de gebruikers van Quick-Link ingewijd in de geheimen van dit nieuwe systeem voor documentbeheer, dat uiteindelijk in november 2012 effectief in productie is gegaan.

Aangezien de invoering van dit systeem een ingrijpende verandering in de werkgewoontes en -reflexen van de medewerkers betekende, werd er een sterke omkadering georganiseerd tijdens de eerste weken van het gebruik van het nieuwe systeem. Een globale hervorming is echter een proces dat op middellange termijn moet worden gezien. De uitdaging voor de toekomst bestaat er dan ook in om zowel de referentie- als de zoekmethodes die de medewerkers toepassen, globaal te harmoniseren. Deze harmonisering is uiteraard gebaseerd op regels die vooraf werden vastgelegd, maar zal ook verder worden ontwikkeld aan de hand van observaties op het terrein van de dagelijkse praktijk van de dossierbeheerders. In de toekomst zullen er op basis van deze vaststellingen richtlijnen en een gedetailleerdere handleiding worden uitgewerkt.

In 2011 en 2012 heeft de Rijksdienst ook een analyse uitgevoerd van de werkprocedures binnen en tussen de verschillende diensten, en op basis hiervan onderzocht op welke wijze deze procedures kunnen worden geautomatiseerd. Naast een systeem voor documentbeheer is Quick-Link namelijk ook een *tool* voor de opvolging van taken en dagelijkse operationele stromen, zoals de status van briefwisseling van en naar aangesloten werkgevers, de lijsten met lopende taken voor een bepaalde werkgever of een dienst van de RSZPPO, etc. Het luik 'opvolging' van de *software* werd reeds aan een aantal tests onderworpen zodat het verder kan worden geperfectioneerd om steeds beter aan de noden van de gebruikers te beantwoorden. Dit luik zal in de loop van het eerste semester van 2013 in productie gaan.

Quick-link wordt momenteel gebruikt door de medewerkers van de diensten Sociale Zekerheid en Inspectie van de RSZPPO. Als de resultaten gunstig zijn, zullen de andere diensten van de RSZPPO het nieuwe systeem eveneens in gebruik kunnen nemen.

### RX

In 2010 werd door de RSZPPO het project RX opgestart en dit met het idee om de papieren R-formulieren waarmee een werkgever zijn eigen gegevens kan wijzigen, af te schaffen.

RX is een beveiligde webtoepassing die op de portaal-site van de Sociale Zekerheid beschikbaar is voor werkgevers, *Full-Service-Secretariaten* en dienstverrichters.

Deze elektronische toepassing laat een werkgever toe om een deel van zijn gegevens die gekend zijn in het werkgeversrepertorium, m.n. de identificatie- en contactgegevens, te consulteren en te wijzigen in een beveiligde omgeving en aan een *Full-Service-Secretariaat* en een dienstverrichter om de gegevens van een werkgever waarvoor hij een mandaat heeft, te consulteren.

De vervanging van het papieren circuit door een elektronische gegevensstroom garandeert tevens een snellere, correctere en meer flexibele behandeling van de gegevens. Dit houdt in dat aan de werkgevers de mogelijkheid geboden wordt om online hun gegevens te beheren en om eventuele aanpassingen onmiddellijk te laten opnemen in het werkgeversrepertorium van de RSZPPO. Er werden in de loop van 2012 al enkele belangrijke stappen gezet om deze toepassing verder te ontwikkelen. Vanaf eind 2012 hebben de werkgevers via de online toepassing RX de mogelijkheid om de eigen gegevens, zoals ze in het werkgeversrepertorium zijn gekend, te consulteren en bepaalde gegevens rechtstreeks te wijzigen.

In een tweede fase zal RX uitgebreid worden met onder meer de mandatarissen, de pensioengegevens, de verantwoordelijke voor toegangen tot entiteiten, financiële gegevens, aansluiting Sociale Dienst en de vestigingseenheden.

## Pensioenwet 24/10/2011

Naar aanleiding van de invoering van de wet van 24/10/2011 werden er in 2012 twee grote deelprojecten opgezet voor de verdere implementatie van deze wet in de praktijk.

### **Deelproject: responsabiliseringsbijdrage**

Alle besturen aangesloten bij het Gesolidariseerde Pensioenfonds betalen een basispensioenbijdrage (een percentage op de loonmassa), indien zij vastbenoemden tewerkstellen. Naast de basispensioenbijdragen zullen sommige besturen ook een responsabiliseringsbijdrage verschuldigd zijn. Dit betreft de besturen die een pensioenlast (rust- en overlevingspensioenen) hebben die hoger ligt dan de wettelijk verschuldigde basisbijdrage.

De RSZPPO zal de responsabiliseringsbijdrage per werkgever berekenen. De eventueel verschuldigde responsabiliseringsbijdrage kan pas berekend worden op het moment dat de goedgekeurde rekeningen (definitieve loonmassa's en pensioenlasten) van het betrokken jaar (j) gekend zijn. De PDOS en de voorzorgsinstellingen zullen tijdig de correcte pensioenlasten aan de RSZPPO overmaken. Op dat moment, in juni van het jaar volgend op het jaar waarop de responsabiliseringsbijdrage van toepassing is (j+1), zal de RSZPPO het deficit vaststellen en tegelijk de responsabiliseringscoëfficiënt bepalen. De besturen zullen de responsabiliseringsfactuur ontvangen in september van het jaar (j+1) en dienen deze factuur te betalen tegen 31/12/(j+1).

2012 stond in het teken van de nodige ICT-ontwikkelingen voor de berekening van de bovenvermelde responsabiliseringsbijdrage. Daarenboven werden ook de voorbereidingen getroffen voor de opmaak van een nieuwe simulatie van de pensioenbijdragen en de eventueel verschuldigde responsabiliseringsbijdrage voor de jaren 2012 en 2013. Het model en de gegevens die gehanteerd werden bij de eerste simulatie van de responsabiliseringsbijdrage werden gedurende het voorgaande jaar verder verfijnd door zowel de RSZPPO als de PDOS en de betrokken voorzorgsinstellingen.

### **Deelproject: overdracht wiskundige reserves**

Bij de vaste benoeming van een contractant komen de wiskundige reserves van de wettelijke bijdragen, voorzien in de pensioenregeling van de privésector, toe aan de pensioeninstelling die het wettelijk pensioenstelsel van de overheidssector beheert.

Voor de lokale besturen aangesloten bij het Gesolidariseerde Pensioenfonds zal de opvraging door de RSZPPO van deze reserves voortaan gebeuren op het moment van benoeming. Om de financiële overdracht te verwezenlijken, zal de RSZPPO een benoemingssignaal ontwikkelen op basis van de DmfAPPL dat in de toekomst gebruikt zal worden voor het initiëren van een nieuwe stroom tussen de RVP en de RSZPPO. In 2012 werd er gestart met de ontwikkeling van dit signaal.

## Klantentevredenheidsenquête

In oktober 2011 werd aan alle provinciale en plaatselijke besturen, alle *Full-Service-Secretariaten*, dienstverleners en *softwareontwikkelaars* gevraagd om mee te werken aan een tevredenheidsenquête omtrent de geleverde dienstverlening van de afgelopen 12 maanden. Een eerste analyse van de resultaten in 2011 duidde aan dat er over het algemeen een eerder grote tevredenheid ( $\pm 70\%$ ) heerst bij onze voornaamste klanten omtrent de dienstverlening. In 2012 heeft de dienst Sociale Zekerheid deze eerste analyse verder uitgediept. Daarbij springen een aantal aspecten in het oog.

Eenzijds wordt de RSZPPO aanzien als een betrouwbare partner, die sterk gespecialiseerd is in zijn eigen specifieke domein. Tevens tonen de resultaten dat de eerstelijns-support in de vorm van een unieke contactpersoon (SPOC-principe) als zeer essentieel beschouwd wordt door 96% van de besturen en bovendien positief geëvalueerd wordt. Zo is bijna 80% van de besturen tevreden tot zeer tevreden over het professionalisme en de vriendelijkheid van het personeel. Acht op tien klanten geven ook aan tevreden tot zeer tevreden te zijn over de inspectiebezoeken en de eerder informatieve insteek hiervan.

Anderzijds komen er uit de enquête eveneens enkele minder sterke punten naar voren. Zo stellen de bevraagde besturen dat er werk aan de winkel is met betrekking tot de complexiteit en de duidelijkheid van de factuur. Daarnaast geven zij ook aan dat de Sociale Maribel een complexe materie is, waarover meer duidelijkheid geschapt zou moeten worden.

Tenslotte is er een eerder neutrale tot licht tevreden houding ten aanzien van de algemene kwaliteit van de communicatie vanuit de RSZPPO. Bepaalde aspecten van de verschillende types communicatiemiddelen (website RSZPPO, portaal, e-mailcampagnes, instructies, mededelingen) scoren goed, zoals de kwaliteit van de inhoud en de leesbaarheid van de mededelingen. Meer dan 65% geeft aan deze goed tot zeer goed te vinden. Andere aspecten daarentegen, zoals het bereik van de e-mailcampagnes, halen tevredenheidsscores die lager uitvallen. Eén op drie besturen ontvangt de e-mailcampagnes niet.



Na deze diepgaande analyse heeft de dienst Sociale Zekerheid verschillende acties gedefinieerd omtrent de meest in het oog springende aspecten van deze tevredenheidsenquête, zowel de positieve als de minder positieve. Sommige acties hebben reeds plaatsgevonden in 2012, anderen werden in 2012 vastgelegd voor de daaropvolgende jaren. Verschillende van deze engagementen worden ook geformaliseerd in de nieuwe bestuursovereenkomst 2013-2015.

In 2012 werden er reeds enkele acties ondernomen om de tevredenheid over de kwaliteit van de communicatie vanuit de RSZPPO op te drijven. Één van de pijnpunten is de beperkte reikwijdte van de e-mailcampagnes door het gebruik van foutieve en/of verouderde e-mailadressen. In 2012 werd reeds een eerste *screening* en aanpassing van deze e-mailadressen doorgevoerd om zo de reikwijdte van de campagnes te vergroten. Uit de enquête blijkt echter dat slechts een hele kleine minderheid (ongeveer 5%) van de besturen die de e-mailcampagnes ontvangen, deze niet lezen.

Daarnaast heeft de dienst Sociale Zekerheid — ondanks de goede tevredenheidscijfers — het voorbije jaar een inhoudelijke en structurele analyse gemaakt van de website en de afstemming op de portaalsite rekening houdend met de suggesties geformuleerd door de besturen in de tevredenheidsenquête. Deze analyse gaf aanleiding tot een nieuw project, namelijk de *re-engineering* van de website van de RSZPPO. In 2013 zal dit project ten volle worden ontplooid.

Verder werden er reeds verscheidene acties gepland voor de komende jaren. Zo werden in de nieuwe bestuursovereenkomst de volgende verbintenissen gedefinieerd:

→ De herziening van het facturatiesysteem (herzien inhoud en *lay-out*, ontwikkeling elektronische factuur en haalbaarheidsstudie voor een interactieve factuur) om de gebruiksvriendelijkheid te verhogen.

→ Het aanbieden van interactieve formulieren voor de Sociale Maribel met het oog op administratieve vereenvoudiging en kortere doorlooptijden.

→ De harmonisering van uitgaande financiële stromen van diversie premies (Interdepartementaal Begrotingsfonds, geco, veiligheidscontracten en Sociale Maribel) om meer duidelijkheid te scheppen.

→ Verder inzetten op het zeer gewaardeerde SPOC-principe, waarbij de dossierbeheerder als unieke contactpersoon optreedt.

## Student@work

Naar aanleiding van de nieuwe reglementering met betrekking tot de studentenarbeid werd de toepassing Student@work ontwikkeld. Deze is sinds 1 december 2011 in productie en biedt de werkgevers die een student willen aanwerven de mogelijkheid om te controleren of het contingent al dan niet overschreden is. Daarnaast is het de bedoeling dat ook de student inzage heeft in de stand van zijn contingent (het aantal dagen dat hij het komende jaar nog mag werken).

Uit de cijfergegevens waarover de RSZPPO beschikt, blijkt dat studenten in de eerste helft van 2012 fors meer gewerkt hebben dan in dezelfde periode vorig jaar.

Men mag aannemen dat de stijging het gevolg is van de nieuwe regels op studentenarbeid en onderwerping aan de Sociale Zekerheid. Daardoor kunnen studenten aanzienlijk meer werken buiten de zomermaanden zonder onderworpen te zijn aan socialezekerheidsbijdragen. Het is duidelijk dat studenten en werkgevers volop gebruik maken van de nieuwe mogelijkheden.

## Verzending syndicale premie naar de e-Box

Om de communicatie over de syndicale premie te versturen, gebruikt de RSZPPO vanaf 2012 de *e-Box* van de werkgever.

De *e-Box* is een beveiligde elektronische brievenbus, beschikbaar op de portaalsite van de Sociale Zekerheid waarmee de RSZPPO documenten sneller en eenvoudiger kan uitwisselen met de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten (alsook andere instellingen van Sociale Zekerheid).

Doordat de *e-Box* van de werkgever zich in een beveiligde omgeving bevindt, kan de RSZPPO de gedetailleerde lijst van werknemers die in aanmerking genomen werden voor de berekening van de vakbondspremiebijdrage in een elektronisch formaat versturen. De gedetailleerde lijst biedt een grotere transparantie aan de werkgever bij de berekening van de vakbondspremiebijdrage.

## Documentgeneratie

Zoals gepland is in 2012 het project i.v.m. de vernieuwing van de toepassing Documentgeneratie in productie gegaan. Deze toepassing is soepeler en performanter dan de vorige. Bovendien is de kwaliteit van de geschreven correspondentie met de gezinnen significant verbeterd.

De laatste fase van dit project houdt verband met 'intelligente' documenten, namelijk documenten waarvan de inhoud en de omvang variëren naargelang de informatie die moet worden meegedeeld, het aantal actoren in het dossier, etc., en/of documenten die berekeningstabellen bevatten.

Er is overigens een volledig luik van dit project gewijd aan de herziening van de brieven voor de kennisgeving van onterechte betalingen, en er zullen ook nieuwe motiveringen worden opgesteld. Deze laatste fase zal in de loop van 2013 worden afgerond.

## Elektronisch kinderbijslagdossier

In 2012 werd daarnaast ook een voorstudie gedaan met het oog op de implementering van het elektronisch kinderbijslagdossier.

Deze studie legt de basis voor een project dat moet leiden tot het afschaffen van het papieren dossierbeheer. Dit project kadert in de tweeledige doelstelling om een grotere productiviteit te verkrijgen door het gebruik van slechts één enkele drager (minder risico op verlies), en om aanzienlijk minder ruimte in beslag te nemen (de ruimtes voor de klassemanten en archieven verdwijnen).

Bovendien wordt het door dit systeem ook mogelijk voor de dossierbeheerders om te telewerken. Volgens de gegevens uit de voorstudie kan dit project in 2013 worden ontwikkeld.

## Klachtenbeheer

Als antwoord op een interpellatie van de federale ombudsman in zijn verslag van 2011 werd er in 2012 binnen de dienst Gezinsprestaties onder leiding van een jurist een structuur opgezet voor het beheer van klachten.

Concreet is er een specifiek e-mailadres aangemaakt voor klachten en werd de website van de RSZPPO aangepast zodat duidelijk is welke stappen de burger moet zetten om een klacht in te dienen. Ook werd er een eenvoudig elektronisch formulier ter beschikking gesteld om deze klachtenprocedure te standaardiseren en te vereenvoudigen.

In het bredere kader van de risico-analyse werd in 2012 nog een laatste project opgezet waarbij de interne processen voor de verificatie van kinderbijslagdossiers stap per stap in de diepte werden onderzocht door een team van medewerkers van het terrein.

Deze analyse heeft de operationele verschillen tussen de diensten en de voor- en nadelen van de verschillende werkmethodes aan het licht gebracht. Op basis hiervan werden er mogelijke verbeteringen en convergenties geïdentificeerd. In 2013 zal een actieplan worden uitgewerkt en gelanceerd.



# BEHEER EN OMKADERING

## 6.1 Supportdiensten

### 6.1.1 *Human Resources*

Het traditionele personeelsbeheer, gericht op de administratieve personeelszaken en met een focus op de operationaliteit, blijft een belangrijk onderdeel van de activiteiten van de dienst *Human Resources*.

De drie grote luiken van dit administratief beheer zijn:

- Loonbeheer;
- Administratief loopbaanbeheer;
- Aan- en afwezigheidsbeheer (inclusief tijdsregistratie).

De verantwoordelijke HR-medewerkers zetten zich in 2012 dagelijks in om een kwaliteitsvolle administratieve dienstverlening te realiseren voor onze personeelsleden. Er wordt ook blijvend aandacht besteed aan de verbetering van de interne procedures en de communicatie met interne diensten en personeelsleden.

Naast dit klassieke personeelsmanagement vormt het *human-resources-management* (HRM) een tweede aspect van het personeelsbeleid. De belangrijkste onderdelen van onze HRM-aanpak zijn:

- Beheer van de geïnformatiseerde systemen;
- Selectie, rekrutering en onthaal;
- Functieprofielen;
- Opleidingen en ontwikkelcirkels;
- Strategische HR en communicatie.

Het *human-resources-management* richt zich op het samenbrengen van werksystemen en regelgeving, van strategisch denken over mens en organisatie. Bovendien zoekt men een *match* met de mens in een organisatie en met het belang van organisatiestructuren.

Het einddoel van dit alles is een toegevoegde waarde leveren aan de organisatie.

# Kwantitatieve personeelsgegevens

## Personeelsbestand

Op 31 december 2012 stonden 369 personeelsleden in voor de werking van de RSZPPO.

### Opgedeeld volgens loopbaanniveau:

Management	2	0,54%
Niveau A	56	15,18%
Niveau B	65	17,62%
Niveau C	204	55,28%
Niveau D	42	11,38%

### Opgedeeld volgens statuut:

Mandaathouder	2	0,54%
Statutair	257	69,65%
Stagiair	8	2,17%
Contractueel	102	27,64%

### Opgedeeld volgens leeftijd:

Leeftijd 20-29	54	14,64%
Leeftijd 30-39	112	30,35%
Leeftijd 40-49	88	23,85%
Leeftijd 50-59	101	27,37%
Leeftijd 60-64	14	3,79%

### Opgedeeld volgens geslacht en niveau:

	M		V	
Management	2	100,00%	0	0,00%
Niveau A	30	53,57%	26	46,43%
Niveau B	21	32,30%	44	67,70%
Niveau C	63	30,88%	141	69,12%
Niveau D	14	33,33%	28	66,67%
Totaal	130	35,23%	239	64,77%

## Personeelsbewegingen

In 2012 kwamen er in totaal 15 nieuwe personeelsleden in dienst, waarvan 3 mannen en 12 vrouwen. Van de 15 indiensttredingen waren er 6 Franstalig en 9 Nederlandstalig. 11 nieuwe indiensttredingen situeerden zich in niveau C, 2 in niveau A, 1 in niveau B en 1 in niveau D.

Opgesplitst volgens statuut waren er 12 contractuele indiensttredingen, 1 indiensttreding als statutair stagiair en 2 indiensttredingen als statutair via de procedure interne markt, die de mobiliteit vanuit andere federale overheidsdiensten omvat.

9 personeelsleden begonnen in 2012 een stage als statutair ambtenaar bij de RSZPPO. 8 onder hen waren op het ogenblik van hun toelating tot de stage reeds in dienst als contractueel ambtenaar. 24 personeelsleden verlieten in 2012 onze instelling, waaronder 7 pensionering.

## Personeelskosten

Het personeelsbudget voor 2012 bedroeg 19.773.000 EUR. Eind 2012 werd 98,94% van dit personeelsbudget effectief besteed aan personeelskosten.

## HR-projecten in 2012

### Synergie HR

Er werd volop verder gegaan op de ingeslagen weg van de synergieën waarbij verschillende OISZ op bepaalde HR-domeinen samenwerken. Het gaat hier bv. om synergieën op vlak van selectie en rekrutering, opleiding, de loonmotor Arno, en de uitbouw van het telewerk. Deze synergieoefeningen leiden tot efficiëntiewinsten die onze organisatie alleen niet kan bereiken.

Een concreet voorbeeld is de selectie van een interne auditor, georganiseerd in samenwerking met de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) en de Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ). Dit resulteert in de indiensttreding van een interne auditor die vanaf 2013 zowel voor de RSZPPO als de RSVZ werkzaam zal zijn.

### Opleidingsplan

In 2012 werd een gestructureerd opleidingsplan uitgewerkt als instrument om de managementdoelstellingen van de RSZPPO te bereiken. Dit opleidingsplan heeft tot doel om op basis van de functie- en taakvereisten de competenties van de personeelsleden *up-to-date* te houden en ze ook verder te ontwikkelen. Voor de meeste opleidingen wordt een beroep gedaan op het OFO (Opleidingsinstituut van de Federale Overheid). Wanneer het OFO echter geen antwoord kan bieden op een specifieke vraag, wordt er samengewerkt met externe partners.

Voorbeelden van veelvoorkomende opleidingen zijn: taalopleidingen, PC-opleidingen en opleidingen in het kader van persoonlijke effectiviteit, bijv.: tijdsbeheersing, stressbeheersing. Daarnaast worden externe opleidingscentra aangesproken voor bijvoorbeeld opleidingen rond actuele juridische thema's.

## Ontwikkelcirkels

In het najaar van 2012 verscheen een nieuw koninklijk besluit rond de ontwikkelcirkels dat heel wat wijzigingen met zich meebrengt.

Als gevolg hiervan organiseerde de RSZPPO eind 2012 verschillende infosessies om de evaluatoren en medewerkers op de hoogte te brengen van het terugbrengen van de evaluatieperiode van twee jaar tot één jaar, het differentiëren van de eindbeoordelingen ("uitstekend", "voldoet aan de verwachtingen", "te ontwikkelen", of "onvoldoende") en het van toepassing maken voor de contractuele personeelsleden van de bestaande statutaire beroepsprocedure.

## Onthaalbeleid

Terwijl 2011 in het teken stond van de ontwikkeling van een onthaalbeleid, was 2012 het jaar waarin dit beleid tot uitvoering werd gebracht.

Voortaan krijgt elke nieuwe medewerker een aantrekkelijke onthaalbrochure en onthaalgids met alle informatie die van belang is voor een nieuwe federale ambtenaar.

In januari vond voor de eerste maal een onthaalmiddag plaats. Hoewel er zeker nog een aantal zaken voor verbetering vatbaar zijn, werd deze onthaalmiddag toch erg positief gewaardeerd. Op basis van een feedbackformulier dat onder alle kandidaten en sprekers werd verspreid, proberen we de kwaliteit van deze middag voortdurend te verbeteren.

Een andere belangrijke wijziging is dat elke nieuwe medewerker bij zijn indiensttreding systematisch een peter of meter krijgt toegewezen die de nieuwe medewerker begeleidt bij de eerste momenten van indiensttreding.



## Arno

De dienst HR gebruikt vanaf 1 juli 2011 de loonmotor Arno HR. Naast de weddenberekening (wedde, vakantiegeld, competentiepremie, eindejaarstoelage, ...) worden hiermee ook diverse aangiften uitgevoerd (DmfA, Belcotax, Finprof, ...) en een aantal nuttige gegevens opgehaald voor het HR-management.

In 2012 heeft de dienst HR de implementatie van Arno Web geanalyseerd, die in 2014 in productie moet gaan.

Arno Web geeft alle personeelsleden van de RSZPPO toegang tot persoonlijke gegevens en biedt hen de mogelijkheid om deze te wijzigen. Bij aanpassingen stuurt Arno Web een bevestiging dat de gegevens zijn opgeslagen (bijv.: het adres, het telefoonnummer, het rekeningnummer, ...).

## Telewerk

Na de evaluatie van de testfase van het telewerk besliste de RSZPPO om de mogelijkheid tot telewerken als volwaardige werkvorm bij de RSZPPO in te voeren.

Als de functie(inhoud) van een personeelslid telewerkbaar is, dan kan het personeelslid in overleg met zijn leidinggevende een deel van zijn taken thuis, in een eigen regionaal kantoor of in een satellietkantoor van een andere OISZ verrichten.

Het telewerk mag worden uitgevoerd, ofwel iedere week op (een) vaste dag(en) met een maximum van twee telewerkdagen per week, ofwel op occasionele basis naar aanleiding van specifieke opdrachten of wisselende werkplanningen met een maximum van drie telewerkdagen per maand.

In november en december zijn samen 56 personeelsleden met telewerk gestart. 32 personeelsleden verrichten telewerk op een vaste dag in de week en 24 personeelsleden verrichten hun telewerk op wisselende dagen in de maand. Het merendeel van de telewerkers verricht het telewerk thuis.

Met het invoeren van het telewerken positioneert de RSZPPO zich nog meer als aantrekkelijke werkgever, dit zowel voor de eigen medewerkers als voor toekomstige werknemers.

## 6.1.2 ICT

### De dienst ICT is verantwoordelijk voor de volgende taken:

- De informatica-infrastructuur, de servers, het netwerk, het PC-park, enz. aanschaffen en onderhouden;
- Bureautools ter beschikking stellen en het datanetwerk beheren tussen het hoofdkantoor in Brussel en de regionale kantoren in Gent, Bergen en Luik;
- Instaan voor de telefonie (VOIP);
- Ondersteuning bieden aan de telewerkers en ze optimaal integreren in het interne netwerk, zowel voor datatoegangen als voor telefonie;
- De Rijksdienst integreren in het Extranet van de Sociale Zekerheid en het netwerk van de Kruispuntbank;
- Actief participeren aan het *e-government* project van de Sociale Zekerheid via de toepassing DmfAPPL, specifiek ontwikkeld voor de plaatselijke en provinciale overheidsdiensten;
- Toepassingen aanbieden om de hoofdtaken van de Rijksdienst op een efficiënte manier uit te voeren, namelijk de kinderbijslagtoepassing @Kid-IT (in samenwerking met Cegeka) en de toepassing GSD-SSC voor de werkzaamheden van de Gemeenschappelijke Sociale Dienst;
- De leidinggevenden rapportering aanbieden voor de uitwerking van het bestuursplan. Dit gebeurt via een *Business-Intelligence*-systeem (Cognos 10).

De dienst ICT bestaat uit twee departementen, 'Ontwikkeling' en 'Productie en infrastructuur', onder supervisie van een directie.

Van de 29 medewerkers zijn er 11 gedetacheerd van de Smals, een ICT-partner die instellingen in de sociale sector en de sector van de gezondheidszorg begeleidt bij hun informaticabeheer.

### Technische middelen

Het informaticapark telt ca. 270 vaste werkstations en 180 laptops verdeeld over de vier RSZPPO-kantoren. De laptops worden ter beschikking gesteld van het 'reizend personeel' (Inspectie, GSD), het informaticapersoneel en sinds een jaar ook van alle telewerkers. Deze *portables* zijn geconfigureerd om van op afstand via een beveiligde verbinding toegang te krijgen tot het RSZPPO-netwerk (VPN).

Het serverpark is samengesteld uit volgende elementen:



- Vier servers met VM-ware ESX 5.0 die samen een 'farm' vormen en ongeveer 95 virtuele Windows-servers en Linux-servers hosten;
- Een aantal open platformen voor *legacy*-applicaties van de dienst Sociale Zekerheid;
- Een aantal *stand-alone*-servers die dienst doen als *backup*-server, als server voor toegangscontrole en domotica of als ondersteuning voor de telefooncentrale;
- Vijf Citrix-servers die gebruikers die zich moeten verbinden over netwerkverbindingen met lagere bandbreedte, toch het comfort geven van het snelle interne netwerk.

## Departement 'Productie en infrastructuur'

In 2012 zette het departement 'Productie en infrastructuur' met succes zijn gebruikelijke opdrachten verder, namelijk het onderhoud van het informatiesysteem, de beveiliging van de informatica-infrastructuur en het technisch *up-to-date* houden van de hardware en de software.

De voornaamste activiteiten van het departement 'Productie en infrastructuur', naast het dagelijks beheer van de materiële en de informatica-infrastructuur, waren de volgende projecten:

### Uitbreiding Project *Business Intelligence (Cognos)*

Cognos werd oorspronkelijk gebruikt om verslagen te genereren bestemd voor het dagelijks beheer van de dienst Sociale Zekerheid, en vervolgens van de dienst Gezinsprestaties.

De verslagen van 2011 waren echter georiënteerd op de noden van het management met als doel relevante informatie te verschaffen voor een betrouwbare opvolging van het goede verloop van de doelstellingen van de bestuursovereenkomst (voor een tiental artikels).

In 2012 werden de ondersteuningsrapporten verder uitgebreid naar de diensten Inspectie en Support. Daarnaast werden de rapporten voor de opvolging van bestuursovereenkomst 2010-2012 verder gefinaliseerd.

Eind 2012 werd er reeds gebrainstormd over de rapportering die in het kader van de nieuwe bestuursovereenkomst 2013-2015 zal opgezet worden. Dit zal resulteren in een nieuw projectcharter waarin de te ontwikkelen rapporten opgenomen worden.

### Uitbreiding *HP Exstream*

In de loop van 2012 werden een aantal nieuwe documenten voor de dienst Gezinsprestaties in de toepassing *HP Exstream* ontwikkeld.

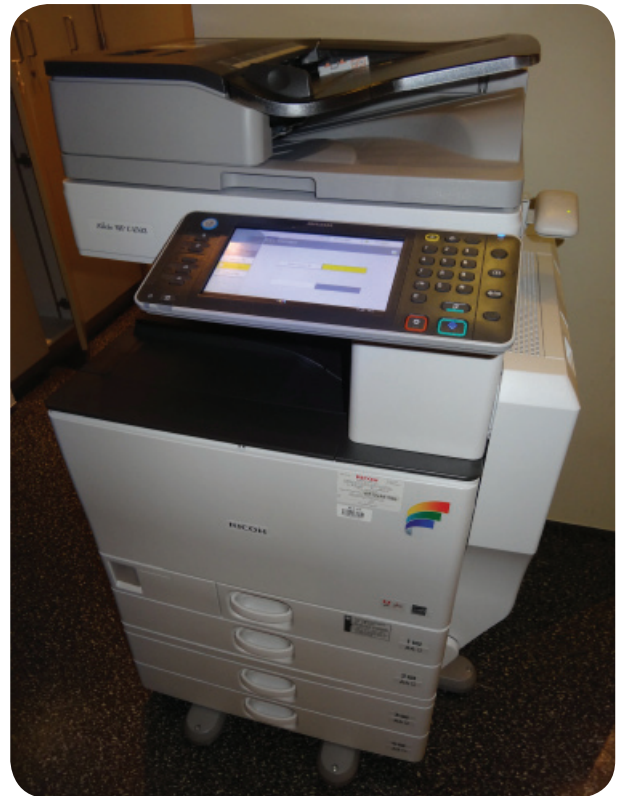
In 2012 werd *HP Exstream* ook geïntegreerd in toepassingen voor de andere departementen. *HP Exstream* wordt nu de standaard voor de automatisch aan te maken brieven, zowel voor adhoc-aanvragen vanuit de toepassingen als voor massadrukwerk.

### Printer vernieuwing

Eind 2012 werden alle netwerkprinters vervangen door nieuwe multifunctionele toestellen.

Vooraf was er een studie uitgevoerd met als doel de kosten voor kopieer-, print- en faxapparatuur in kaart te brengen en waar mogelijk te reduceren, en tegelijkertijd meer functionaliteiten aan de eindgebruiker aan te bieden.

Dit heeft geresulteerd in de vervanging van de 120 bestaande toestellen in 38 nieuwe. Alle toestellen zijn voorzien van een badgelezer waarmee de eindgebruiker zijn persoonlijke afdrukken op om het even welk toestel kan ophalen.



### Calypso, de nieuwe *back-up* software

In 2012 werd de bestaande *back-up* software vervangen door een nieuwe software (Calypso). De nieuwe *back-up* software is volledig aangepast aan de nieuwe noden. Het *back-up* systeem is opgezet om een dagelijkse *back-up* te maken van alle servers.

Op daarvoor voorziene dataschijven wordt een *back-up* bijgehouden van 30 opeenvolgende dagen. Daarnaast worden deze *back-ups* via veiligheidskopieën op cartridges ondergebracht op een externe locatie.

De veiligheidskopieën worden onder andere gebruikt in het geval van een *disaster recovery*.

### Roll-out van een nieuw *Storage Area Network (SAN)*

Aangezien de SAN (nl. de stockering van gegevens op een netwerk) die in 2006 werd ontvond, verouderd was, heeft de RSZPPO in 2012 zijn informaticagegevens gemigreerd naar een oplossing die beter aan de noden voldoet. Hierbij werd gezocht naar een gepast evenwicht tussen technologische innovatie en kostprijs. Deze oplossing kon worden aangekocht via een onderhandelde overheidsopdracht aangezien de waarde van de overheidsopdracht niet meer dan 67.000 EUR bedroeg. De migratie van de gegevens is succesvol en op transparante wijze verlopen voor de gebruiker.



## Roll-out van een VOIP-oplossing

Via een overheidsopdracht die werd geleid door de Smals is de RSZPPO in 2012 via Colt overgegaan tot de *roll-out* van de VOIP-telefonieoplossing (*Voice Over Internet Protocol*).

De RSZPPO beschikt nu over een performante en innovatieve telefonie waarbij alle klassieke telefoniefuncties worden gecombineerd met de voordelen van digitale communicatie. In 2013 zal er een *roll-out* plaatsvinden van een *softphone*-oplossing (virtuele telefonie) waardoor het mogelijk zal zijn om op de plaats waar men telewerkt dezelfde functies en telefoonnummers te gebruiken als in de kantoren van de RSZPPO.

## Vervanging van de *back-up-copy-robot* (*Library*)

De robot die sinds 2005 dagelijks de *back-up* van de gegevens kopieerde en deze naar de Smals *outsourcete*, werd vorig jaar vervangen aangezien hij tekenen van mechanische defecten begon te vertonen.

De aankoop en de installatie van dit nieuwe materiaal gebeurde via een onderhandelde overheidsopdracht aangezien de waarde van de opdracht niet meer dan 67.000 EUR bedroeg.

Deze oplossing is zonder problemen en zonder enige gevolgen voor de gebruikers geïnstalleerd.

## Roll-out van een inventarisoplossing

Op vraag van het intern beheer en het Rekenhof heeft de RSZPPO in de loop van 2012 een permanente inventarisatietool in gebruik genomen.

Het gaat hierbij om de *tool Scan to Inventory* (S2I) van de firma Ordiges die werd gekozen omwille van de volledige integratie met de boekhoudtool die de RSZPPO reeds gebruikt. Deze *tool* werkt op basis van barcodes om zowel materiaal als lokalen te identificeren.

Eind 2012 werd een eerste inventaris opgesteld van het materiaal en de locatie ervan. In de loop van 2013 zullen periodieke inventarissen worden opgemaakt om de theoretische inventaris zo goed mogelijk te laten overeenstemmen met de realiteit.

## Departement 'Ontwikkeling'

Het departement 'Ontwikkeling' is hoofdzakelijk verantwoordelijk voor de ontwikkeling en het onderhoud van de toepassing DmfAPPL voor de dienst Sociale Zekerheid en van de toepassing GSD-SSC voor de Gemeenschappelijke Sociale Dienst.

In 2012 lag de nadruk op volgende zaken:

### Voor de DmfAPPL:

- De aanpassing van de DmfA-toepassing voor het nieuwe pensioensysteem (aanpassing van het repertorium en van de flux tussen de RSZPPO en de Smals);
- De creatie van voorschotten voor de tweede pensioenpijler, die zo nauw mogelijk bij de realiteit moeten aansluiten;
- De aanpassing van het saldobestand en het bestand voor de verdeling voor PIA ingevolge talrijke wijzigingen;
- De aanpassing van het werkgeversrepertorium en van het repertorium van sociale secretariaten om rekening te houden met de invoering van elektronische dossiers in de dienst Sociale Zekerheid via de software Quick-Link;
- De wijziging van de brieven met betrekking tot vakbondspremies ingevolge de wijziging van het *reporting*-programma en het gebruik van de *e-Box* door werkgevers voor de verzending van deze brieven;
- De aanpassing van het repertorium voor een betere afstemming op de toepassing RX;
- Toevoeging van een datum van aanvraag tot schrapping en van een opmerking;
- Schrapping van het Franstalige gedeelte voor Duitstaligen (naam, adres,...);
- Schrapping van het adres en het faxnummer voor de contactpersoon;
- De ontwikkeling van de toepassing RX waarmee de werkgevers hun aanvragen tot wijzigingen niet meer op papier maar via een toepassing op de portaal-site van de Sociale Zekerheid kunnen indienen;
- Ontwikkeling van *web services* tussen de RSZPPO en de Smals voor de overdracht van gegevens;
- Ontwikkeling van een interne toepassing voor de validatie van gegevens door een dossierbeheerder en de overdracht van de gegevens naar de DmfA-toepassing;
- Overdracht van een kopie van de vraag van de werkgever naar zijn *e-Box*.

### Voor de GSD:

- De verbetering van de basisfiche van de begunstigde;
- Antwoorden op verschillende specifieke vragen omtrent de statistieken van de dienst.

## 6.1.3 Facility

De dienst Facility bestaat uit vier diensten die elk op hun beurt de hele organisatie ondersteuning bieden bij de verwezenlijking van de opdrachten van de RSZPPO. Deze diensten zijn het Economaat, de dienst Gebouwen, de Verzending en de Cafetaria.

Hun rol bestaat erin de taken van de medewerkers van de RSZPPO te vereenvoudigen door de terbeschikkingstelling van infrastructuur, uitrusting, materiaal en logistieke diensten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van de *core business* van de organisatie.

Facility zet zich in om de functionele kantoren van de RSZPPO optimaal in te richten voor het welzijn van het personeel en om een gemoedelijk en vertrouwd onthaal aan te bieden aan het cliënteel van de organisatie. Daarnaast waakt de dienst er ook over dat de logistieke vragen zo goed mogelijk worden *gedispatcht*.

### Projecten

#### **Regionaal kantoor van Gent**

In februari 2012 heeft het personeel van het regionaal kantoor van Gent zijn intrek genomen in de nieuwe kantoren op de Eedverbondkaai 242 in 9000 Gent.

De nieuwe onthaalruimte voor bezoekers werd ergonomisch ingericht en er werd een speciale *desk* gecreëerd om de vertrouwelijkheid van de gesprekken te garanderen. Daarnaast werd er ook een aparte ingang voor personen met een beperkte mobiliteit aangelegd.

Een nieuwigheid in het kantoor is de voorziening van twaalf werkposten voor telewerkers die door zowel het personeel van de RSZPPO als de partner-OISZ kunnen worden gebruikt.

#### **Gebouwen in Brussel**

Er werden renovatiewerken uitgevoerd in de kantoren van de diensten HR, Budget & Financiën, Sociale Zekerheid, Inspectie en de Algemene Directie. Daarbij werd geopteerd voor een uniforme stijl in het meubilair en voor ergonomische bureaustoelen voor het hele personeel.

#### **Diensten aan intern cliënteel**

Het belangrijkste cliënteel van de diensten Facility (Economaat, Gebouwen, Verzending en Cafetaria) is het personeel van de verschillende diensten van de RSZPPO.

Om de vragen van het personeel zo goed mogelijk op te volgen, werd er binnen elke dienst een “SPOC logistiek” aangeduid. De eerste procedures voor het beheer van de aanvragen zijn intussen opgesteld en op ons Infonet (het huidige intranet) gepubliceerd:

- Beheer van de aanvragen m.b.t. de gebouwen;
- Aanvragen om een auto te reserveren voor dienststopdrachten;
- Vragen aan de Cafetaria.

### Mobiliteit

Zoals is bepaald in de Brusselse en de federale reglementering inzake mobiliteit werd er binnen de RSZPPO een mobiliteitscoördinatrice aangeduid om het bedrijfsvervoersplan op te stellen.

Uit een enquête bij het personeel blijkt dat 75% (74,18) van de werknemers van de RSZPPO het openbaar vervoer gebruikt om naar het werk te komen. Voor deze indicator scoort de RSZPPO boven het lokale gemiddelde, en dit voor al zijn kantoren.

In de regionale kantoren komt men daarentegen meer met de wagen naar het werk. Dit komt voor het regionaal kantoor van Bergen bijvoorbeeld omdat deze locatie niet makkelijk bereikbaar is met het openbaar vervoer. Met deze vaststelling moet rekening worden gehouden wanneer we prospecties uitvoeren voor nieuwe kantoren aangezien dit ook een impact heeft op de manier waarop de bezoekers van deze kantoren zich verplaatsen.

De directieraad heeft het bedrijfsvervoersplan en een actieplan in geval van smog goedgekeurd. Om de zachte mobiliteit te bevorderen, worden volgend jaar bijkomende fietsstallingen geïnstalleerd. Momenteel worden er studies uitgevoerd om de parkeerplaatsen voor auto's te rationaliseren met het oog op een optimaal beheer van de beschikbare plaatsen.

Samen met de dienst Communicatie werd het bereikbaarheidsplan van de verschillende gebouwen van de RSZPPO *geüpdatet*, met extra aandacht voor de bereikbaarheid van onze gebouwen voor personen met een beperkte mobiliteit.

### Optifed

Optifed is het federale efficiëntieprogramma dat sterkere samenwerking tussen de federale overheidsdiensten stimuleert om besparingen te realiseren en om de werking van de federale overheid te verbeteren.

De dienst Facility heeft actief meegewerkt aan het project door alle noodzakelijk gegevens in verband met het energieverbruik, de schoonmaak van kantoren, de bewaking en de veiligheid, en de kosten van postdiensten te verschaffen.

## 6.1.4 Budget & Financiën

In 2012 hebben er zich enkele grote ontwikkelingen voorgedaan in de werking van de dienst:

### 1. Analytische boekhouding

De analytische boekhouding van de RSZPPO werd opgestart in 2004 maar werd slechts in beperkte mate gebruikt door het beheer. Zoals aangegeven in de verbintenissen in de bestuursovereenkomst 2010-2012 werd de analytische boekhouding in 2011 volledig herzien om aan de noden van het management te beantwoorden. In de loop van 2012 werd deze boekhouding verder verfijnd met het oog op een functioneel en actief gebruik. Aan de hand van artikel 58 van de nieuwe bestuursovereenkomst 2013-2015 werd dit jaar een nieuw project opgestart om op regelmatige basis analytische resultaten uit de boekhouding te distilleren op basis waarvan de RSZPPO zijn beleid en strategie kan aanpassen.

### 2. Inningskosten

Op functioneel vlak werd in 2011 de beslissing genomen om de kosten van de Rijksdienst a priori en op basis van vastgestelde percentages ten laste te leggen van de verschillende missies. Voorheen gebeurde deze tenlastelegging in het jaar na de afsluiting van de rekeningen en op basis van een verdeelsleutel van alle gemaakte kosten. De nieuwe percentages die in 2014 moeten worden gebruikt als verdeelsleutel, zullen worden vastgelegd op basis van een analyse van de werkelijk gemaakte en de teruggevorderde kosten.

### 3. Software ARNO (HR)

In juli 2011 werd een nieuwe software voor het beheer van de lonen geïnstalleerd die het mogelijk maakt een nauwkeurige analytische boekhouding van de salarissen bij te houden. Deze vertegenwoordigen namelijk 60% van de werkingskosten van de instelling. De analyse van de gegevens wordt steeds aan zeer strenge controles onderworpen om zich te vergewissen van de correctheid van het resultaat.

### 4. Toekomstig project

Het volgende project van de dienst Budget & Financiën bestaat eruit om met één EPM-module zowel bestellingen te ontvangen als de aanvragen aan de diensten Facility en ICT intern te beheren. Dit project is momenteel nog lopende.

Daarnaast werden parameters vastgelegd voor de software S2I. Zo worden momenteel de gestockeerde gegevens naar de module IMMO overgezet, en is het mogelijk om via de module S2I goederen te scannen, inventarissen op te maken en onroerende en roerende goederen en materiaal elektronisch op te volgen. Het resultaat hiervan is een betere boekhoudkundige opvolging van onroerende goederen enerzijds en een correctere registratie van gegevens anderzijds. Parallel met de bestuursovereenkomst zullen diverse projecten worden gerealiseerd in de komende twee jaren 2013 en 2014:

Artikel 56: het automatisch doorsturen van de maandelijkse uitvoering van de beheers- en opdrachtenbegroting;

Artikel 57: de automatische opvolging van de maandelijkse uitvoering van de beheersbegroting;

Artikel 58: de opstelling van een kostenresultaat op basis van het analytische criterium zoals toegelicht in punt 1;

Artikel 59: de opstelling van een thesaurieplan dat een debat over een optimaal beheer van de financiële middelen mogelijk maakt binnen de directieraad.

## 6.2 Managementondersteuning

### PMO

#### Beheer van de strategische projecten

Zoals u reeds kon lezen in het jaarverslag 2011 heeft de RSZPPO ervoor gekozen om een eigen methodologie rond projectportfolio- en projectmanagement te ontwikkelen.

Een portfolio verwijst naar een verzameling van projecten en andere activiteiten, die als groep gemanaged wordt om op een effectieve manier de strategische doelstellingen te bereiken. Een portfolio zorgt er onder andere voor dat het management van de portfolio consistent is en afgestemd is op de strategie(ën) van de organisatie. In 2012 werden er 13 nieuwe projecten toegevoegd aan de projectportfolio.

Van de 13 nieuwe projecten werden reeds acht projecten met succes afgerond. Eén van de projecten werd *on hold* geplaatst wegens een veranderende Europese regelgeving. De andere vier projecten behaalden reeds schitterende resultaten en zullen met enthousiasme worden verdergezet in 2013. Het PMO blijft zich steeds verder ontwikkelen om de projectmaturiteit te verhogen.

#### Risicobeheer

De RSZPPO wenst van een intuïtieve risicobeheersing naar een systematische beheersing te gaan. Tijdens het strategisch seminarie werden 21 strategische risico's bepaald op basis van de huidige opdrachten. Nadien werden de impact, de probabilliteit en de maturiteit ingeschat per risico. Het resultaat hiervan is een klassemment van de residuaire risico's met voor elk risico de aanduiding van een eigenaar van het risico, en de gepaste actie om het risico in kwestie te vermijden, te aanvaarden, over te dragen of te verminderen.

Behalve de identificatie en de evaluatie van de strategische risico's bepaalt de bestuursovereenkomst 2013-2015 ook dat er in 2013 een interne audit van start moet gaan. Hiervoor is een analyse van de operationele risico's essentieel.

Omdat deze risico's vaag en moeilijk te bevatten zijn, en hun impact van erg uiteenlopende aard is, heeft men soms de neiging deze risico's te onderschatten. Ten onrechte, want deze risico's leiden onvermijdelijk tot zowel rechtstreekse als onrechtstreekse verliezen. Operationele risico's worden veroorzaakt door onaangepaste of falende procedures (afwezigheid of onvolledigheid van analyses of controles, onbeveiligde procedures), personeel (fout, kwaadwillig opzet en fraude) of systemen (informatica-storingen, ...). Ze kunnen echter ook ontstaan door externe gebeurtenissen (overstroming, brand, ...).

Eind 2012 zijn er twee pilootprojecten met betrekking tot de basisopdrachten gelanceerd, waarvan één in het kader van de Sociale Zekerheid, en één in het kader van de kinderbijslag.

- De analyse van de operationele risico's m.b.t. de procedure voor de behandeling van socialezekerheidsaangiften;
- De analyse van de operationele risico's m.b.t. de procedure voor de controle van kinderbijslagdossiers, waarbij al dan niet groen licht wordt gegeven voor de uitbetaling van de bijslag.

Hierbij werden de interne processen stap per stap in de diepte onderzocht door twee teams van actoren van het terrein (een van de dienst Gezinsprestaties en een van de dienst Sociale Zekerheid).

Deze analyses hebben de bestaande maatregelen inzake risicomangement, de operationele verschillen tussen de diensten, en de voor- en nadelen van de verschillende werkmethodes aan het licht gebracht. Op basis hiervan werden vervolgens mogelijke verbeteringen en convergenties geïdentificeerd. Deze analyses zullen worden verdergezet in 2013.

### Communicatie

De Communicatiedienst is een omkaderingsdienst die deel uitmaakt van de dienst Managementondersteuning. Het team werd eind 2011 samengesteld. De dienst staat in eerste instantie in voor publicaties op het intranet en op de website. Daarnaast staan de Nederlandstalige en Franstalige medewerker die samen het communicatieteam vormen, ook steeds ter beschikking van de diensten van de RSZPPO om de verschillende noden inzake communicatie te beantwoorden. In dit kader ontwerpen ze onder andere affiches en brochures op verschillende soorten informatiedragers, nemen ze deel aan de uitwerking van communicatieplannen en verlenen ze advies wat betreft de leesbaarheid van documenten. Beide medewerkers zijn tot slot ook projectleider.

De communicatie kan worden opgedeeld in twee luiken die tegelijk autonoom en complementair zijn, namelijk de interne en de externe communicatie.

#### Website

Wat het externe luik betreft, beheert de dienst de website van de RSZPPO, het voornaamste — en daardoor een onmisbaar — communicatiekanaal om in contact te treden met zijn doelgroep. De website is een informatiecentrum voor zowel de belanghebbenden van kinderbijslagdossiers, met name de rechthebbenden, de bijslagtrekkenden en de rechtgevende kinderen (deel voor de burgers), als voor de aangesloten besturen (deel voor de werkgevers) en de begunstigen van de Gemeenschappelijke Sociale Dienst.

In 2012 telde de website gemiddeld 10.000 *hits* per maand. Dit grote aantal wordt deels verklaard door het feit dat de gebruiker via de website van de RSZPPO toegang heeft tot de portaalsite van de Sociale Zekerheid. In dit kader zorgt de Communicatiedienst ervoor dat de gebruiker op elke pagina van onze site rechtstreeks kan doorklikken naar de portaalsite om meer te weten te komen over een bepaalde thematiek.

## Project nieuwe website

Een van de nieuwe projecten in 2012 is de vernieuwing van de RSZPPO-website. De RSZPPO wil zijn website vernieuwen omdat het een enorm belangrijk extern communicatiemiddel is. Het strategische doel van dit project is om in 2014 een meer overzichtelijke en gebruiksvriendelijke website aan te bieden aan de verschillende doelgroepen. De operationele doelstelling is om het beheer van de website eenvoudiger en efficiënter te maken dankzij een nieuw *contentmanagement*-systeem.

## Maandelijkse nieuwsbrief

Elke maand wordt er een nieuwsbrief over de belangrijkste nieuwigheden en *updates* van de voorgaande maand opgesteld die naar meer dan 3.000 abonnees in Brussel, Vlaanderen en Wallonië wordt gestuurd.

## Implementering van de huisstijl

De nieuwe huisstijl heeft een grote vooruitgang betekend voor zowel de Communicatiedienst als de volledige RSZPPO. Ook voor de personeelsleden was de huisstijl een ware omwenteling, al moet de implementering ervan uiteraard over een langere termijn worden gezien.

Tijdens de eerste fase werden alle communicatiemiddelen uniform gemaakt volgens de huisstijl. Tijdens de tweede fase heeft de Communicatiedienst gewaakt over de huisstijl en het correcte gebruik ervan. Men moet hierbij openstaan voor eventuele aanpassingen en verbeteringen. De *templates* werden ondertussen al verschillende keren aangepast op basis praktische opmerkingen van personeelsleden of klanten.

Daarnaast moet de huisstijl zo breed mogelijk toegepast worden. De RSZPPO vroeg daarom aan alle personeelsleden om hun handtekeningen in mails via Outlook volgens de huisstijl op te stellen.

## Wedstrijd Mascotte

In 2012 werd het personeel uitgenodigd om deel te nemen aan een wedstrijd om een mascotte te ontwerpen voor de RSZPPO. Deze mascotte wordt enkel gebruikt voor interne publicaties. De verschillende inzendingen werden door de Communicatiedienst anoniem aan de directieraad voorgelegd, die het beste concept heeft gekozen.

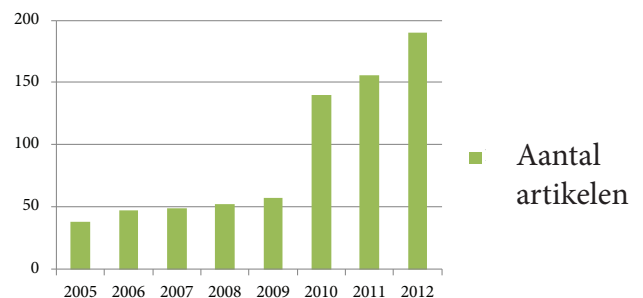


## Infonet

Intern heeft de dienst als opdracht om de waarden van de RSZPPO uit te dragen en de medewerkers vertrouwd te maken met onze doelstellingen. Daarnaast is het ook de bedoeling om de interne samenhang te versterken door een link te vormen tussen de besluitvormende organen en het personeel, met inbegrip van de personeelsleden uit de regionale kantoren, maar ook tussen de diensten onderling.

Het belangrijkste instrument om dit te realiseren, is het Infonet (intranet van de RSZPPO). In 2012 zijn ruim 190 artikelen op het infonet gepubliceerd, naast de vele documenten en andere formulieren die online zijn geplaatst voor het personeel.

Evolutie



## Arno Web

Eind 2012 werd er beslist om het huidige Infonet te vervangen door een uitbreiding op de toepassing Arno HR, een software die reeds intern werd gebruikt door de dienst HR. Het doel van dit project is om tegen begin 2014 een nieuwe module ter beschikking te stellen waarmee het personeel enerzijds informatie uit het eigen personeelsdossier kan raadplegen (luik beheerd door HR) en anderzijds efficiënter wordt geïnformeerd over beslissingen en nieuws van het management en de verschillende diensten.

## Jaarverslag

De dienst Communicatie speelt een centrale rol in de uitwerking en het ontwerpen van het jaarverslag. De Communicatiedienst coördineert de teksten die door de verschillende diensten worden opgesteld, en is verantwoordelijk voor de naleving van redactionele afspraken en de eindredactie.

In 2011 werd het jaarverslag voor het eerst volledig intern opgemaakt, en de reacties waren erg positief. In de loop van 2012 werd ons jaarverslag 2011 445 keer in het Nederlands en 233 keer in het Frans online geraadpleegd. Dat betekent dat het jaarverslag 2011 per maand gemiddeld 37 keer in het Nederlands en 22 keer in het Frans werd aangeklikt. Wegens het grote succes werd er geopteerd om het jaarverslag ook dit jaar in intern beheer uit te brengen. Wij hopen van harte dat het resultaat u bevalt.

# FINANCIËLE EN STATISTISCHE GEGEVENS

7

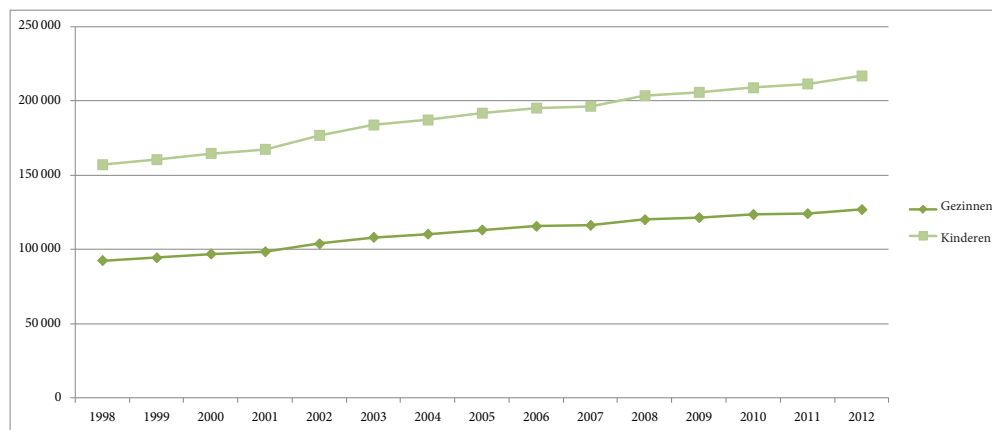


# 7.1 Gezinsprestaties

- Evolutie van het aantal gezinnen en kinderen die kinderbijslag genieten ten laste van de RSZPPO

## JAAR GEZINNEN KINDEREN

1998	92.544	157.000
1999	94.399	160.393
2000	96.926	164.598
2001	98.456	167.326
2002	103.797	176.749
2003	108.120	183.681
2004	110.283	187.054
2005	113.123	191.653
2006	115.550	195.078
2007	116.208	196.288
2008	120.024	203.404
2009	121.390	205.684
2010	123.498	208.747
2011	124.078	211.319
2012	126.814	216.687



- Aantal bijslagtrekkende gezinnen per categorie

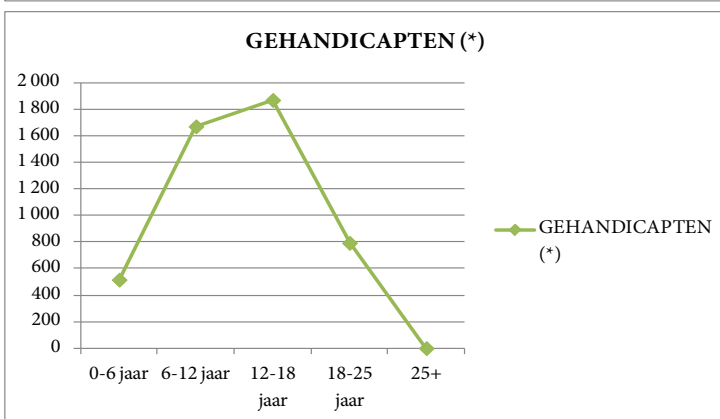
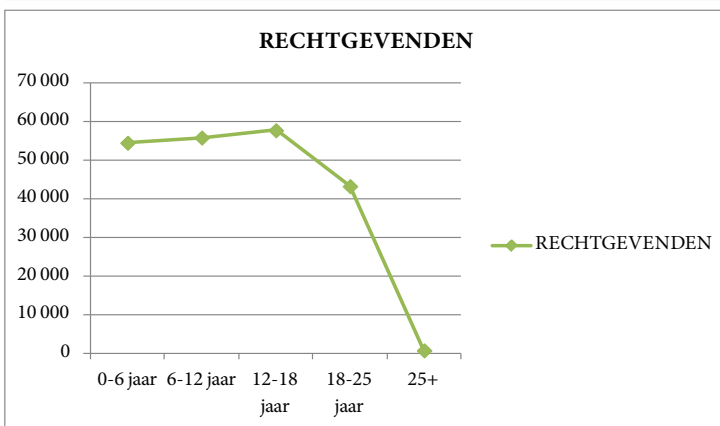
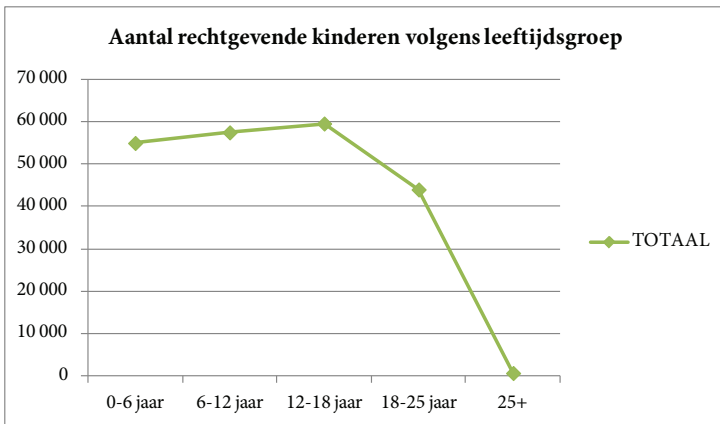
DECEMBER 2012	TOTAAL	%
Werknemers en gedeeltelijk werklozen	89.485	87,14
Werklozen (*)	8.187	7,97
Gepensioneerden	1.273	1,24
Mindervaliden	2.627	2,56
Wezen	1.121	1,09
Totaal aan gewone bedragen	102.693	100,00
Werklozen (**)	16.453	68,21
Gepensioneerden	440	1,82
Mindervaliden	4.799	19,90
Wezen	2.429	10,07
Totaal aan verhoogde bedragen	24.121	100,00

(\*) Het gaat om werklozen die de gewone kinderbijslag ontvangen gedurende de eerste 6 maanden van hun volledige werkloosheid, of na 6 maanden wanneer zij, omwille van samenwonen en/of van inkomen, geen recht hebben op verhoogde kinderbijslag.

(\*\*) Het gaat om volledig werklozen sinds meer dan 6 maanden, die de voorwaarden vervullen om verhoogde kinderbijslag te genieten.

- Aantal rechtgevendende kinderen volgens leeftijdsgroep (december 2012)

LEEFTIJDGROEP	RECHTGEVENDEN		GEHANDICAPTEN (*)		TOTAAL	
	AANTAL	%	AANTAL	%	AANTAL	%
0-6 jaar	54.444	99,06	516	0,94	54.960	25,36
6-12 jaar	55.791	97,09	1.671	2,91	57.462	26,52
12-18 jaar	57.682	96,86	1.870	3,14	59.552	27,48
18-25 jaar	43.208	98,20	793	1,80	44.001	20,31
25+	712	100,00	0	0,00	712	0,33
<b>TOTAAL</b>	<b>211.837</b>	<b>97,76</b>	<b>4.850</b>	<b>2,24</b>	<b>216.687</b>	<b>100,00</b>

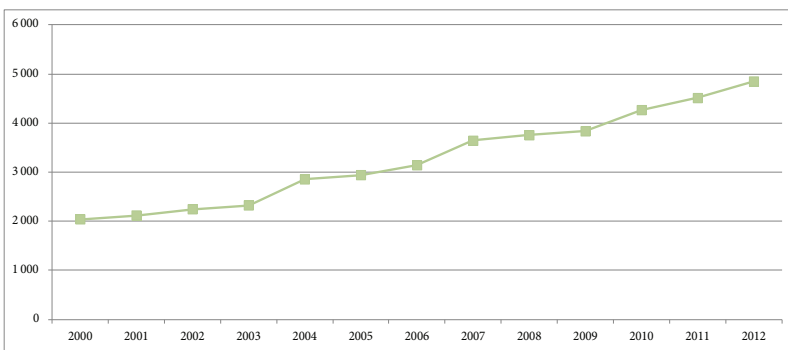


(\*) Gehandicapte rechtgevendenden die de bijkomende bijslag van artikel 47 S.W. krijgen.



- Evolutie van het aantal rechtgevend en met een handicap of een aandoening

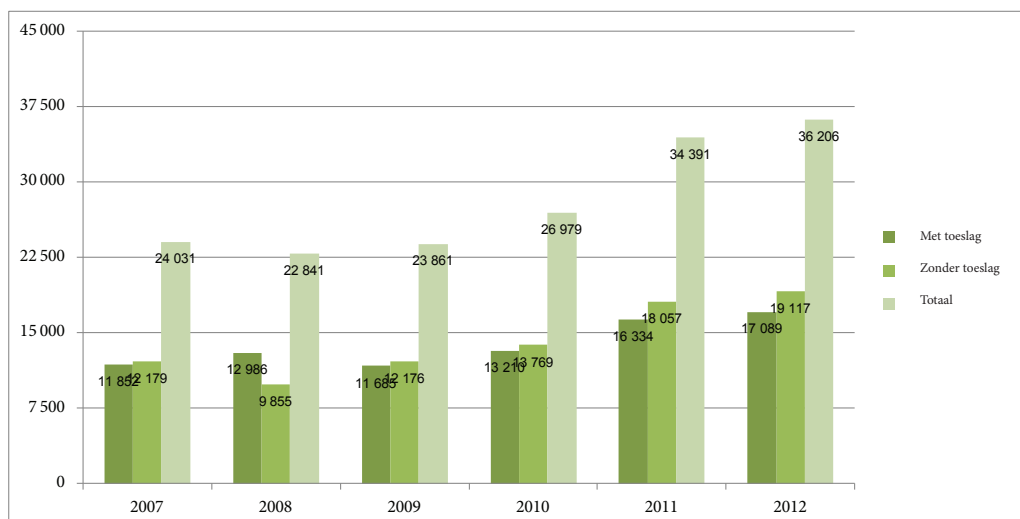
JAAR	RECHTGEVENDEN		GEHANDICAPTEN (*)		TOTAAL AANTAL
	AANTAL	%	AANTAL	%	
2000	159.271	98,73	2.043	1,27	161.314
2001	165.118	98,73	2.121	1,27	167.239
2002	174.571	98,73	2.248	1,27	176.819
2003	181.226	98,73	2.326	1,27	183.552
2004	184.134	98,47	2.856	1,53	186.990
2005	188.710	98,46	2.943	1,54	191.653
2006	191.934	98,39	3.144	1,61	195.078
2007	197.841	98,19	3.643	1,81	201.484
2008	199.492	98,15	3.755	1,85	203.247
2009	201.296	98,13	3.835	1,87	205.131
2010	204.480	97,96	4.267	2,04	208.747
2011	206.727	97,86	4.512	2,14	211.239
2012	211.837	97,76	4.850	2,24	216.687



(\*) Gehandicapte rechtgevend en met de bijkomende bijslag van artikel 47 S.W. krijgen.

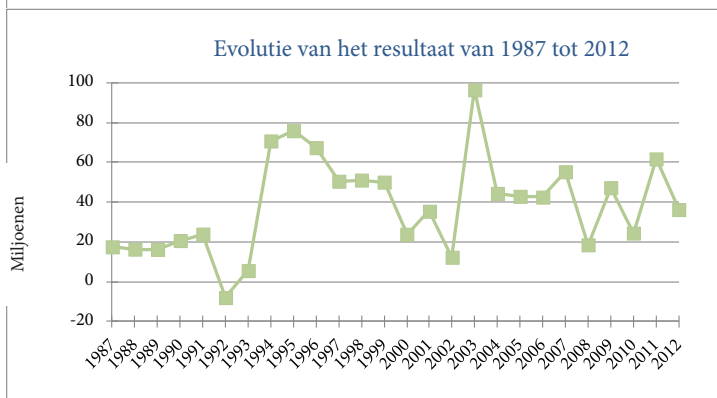
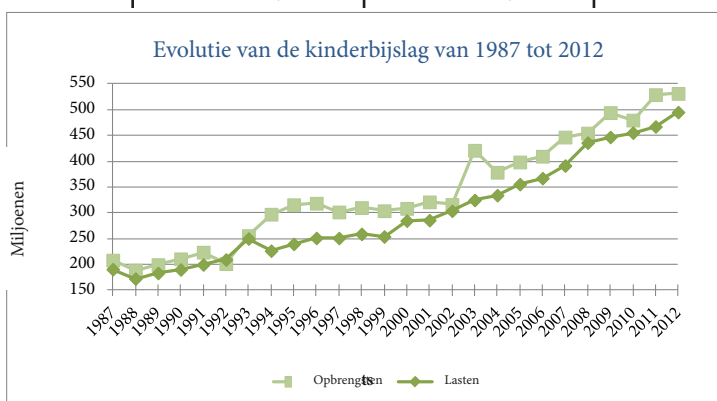
- Aantal eenoudergezinnen en rechtgevend en kinderen in eenoudergezinnen

JAAR	GEZINNEN	MET TOESLAG (*) KINDEREN	GEZINNEN	ZONDER TOESLAG KINDEREN	GEZINNEN	TOTAAL KINDEREN
2007	6.618	11.852	8.197	12.179	14.815	24.031
2008	7.447	12.986	6.685	9.855	14.132	22.841
2009	7.085	11.685	8.462	12.176	15.547	23.861
2010	7.894	13.210	9.627	13.769	17.521	26.979
2011	9.444	16.334	12.408	18.057	21.852	34.391
2012	9.867	17.089	13.092	19.117	22.959	36.206



- Evolutie van de kinderbijslag (met geco's) van 1987 tot 2012

JAAR	WERKGEVERS- BIJDRAGEN	KINDERBIJSLAG	RESULTAAT
1987	208.223.886,33	190.682.501,82	17.541.384,51
1988	188.777.924,54	172.378.860,38	16.399.064,15
1989	199.471.167,73	183.202.749,36	16.268.418,36
1990	210.739.854,68	190.040.176,55	20.699.678,14
1991	223.622.434,59	199.658.187,25	23.964.247,33
1992	201.404.176,53	209.370.293,06	-7.966.116,52
1993	255.661.947,60	250.039.340,18	5.622.607,42
1994	297.245.397,44	226.506.390,62	70.739.006,81
1995	315.586.423,59	239.689.582,00	75.896.841,59
1996	318.546.220,34	251.164.073,73	67.382.146,61
1997	301.548.106,74	251.032.232,58	50.515.874,16
1998	310.132.791,75	259.042.096,78	51.090.694,97
1999	303.971.821,70	253.910.226,80	50.061.594,90
2000	308.595.568,75	284.714.356,60	23.881.212,15
2001	321.098.968,99	285.649.354,66	35.449.614,33
2002	316.044.738,17	303.739.266,43	12.305.471,74
2003	421.132.587,41	324.703.916,91	96.428.670,50
2004	378.493.211,87	334.099.138,84	44.394.073,03
2005	398.410.188,34	355.483.917,53	42.926.270,81
2006	409.634.770,73	367.088.755,98	42.546.014,75
2007	446.743.661,48	391.473.063,37	55.270.598,11
2008	454.449.796,78	435.902.925,02	18.546.871,76
2009	494.081.644,98	446.811.686,11	47.269.958,87
2010	479.709.340,02	455.238.741,19	24.470.598,83
2011	528.899.977,68	467.192.701,18	61.707.276,50
<b>2012</b>	<b>531.381.963,86</b>	<b>495.100.398,29</b>	<b>36.281.565,57</b>



## 7.2 Sociale Zekerheid

- Aantal werkgevers per gewest en type

Type werkgever/gewest	BRUSSELS H. GEWEST	VLAAMS GEWEST	WAALS GEWEST	TOTAAL
Gemeenten en autonome gemeentebedrijven	19	363	303	6785
OCMW's	19	307	262	588
Verenigingen Hoofdstuk 12 OCMW-wet	11	43	31	85
Intercommunales	10	93	68	171
Provincies en autonome provinciebedrijven	1	16	11	28
Politiezones	6	117	72	195
Diversen (*)	7	8	1	16
TOTAAL	73	947	748	1.768

(\*) Bevat onder andere het Gewestelijk Agentschap voor Netheid, de Vlaamse Gemeenschapscommissie, de Franse Gemeenschapscommissie.

- Aantal werkgevers per gewest en tewerkstellingsklasse

Aantal werknemers/gewest	BRUSSELS H. GEWEST	VLAAMS GEWEST	WAALS GEWEST	TOTAAL
van 1 tot 4	4	58	47	109
van 5 tot 9	1	30	53	84
van 10 tot 19	0	33	57	90
van 20 tot 49	8	128	128	264
van 50 tot 99	1	211	184	396
van 100 tot 199	5	257	149	411
van 200 tot 499	17	176	88	281
van 500 tot 999	22	26	14	62
1000 en meer	15	28	28	71
TOTAAL	73	947	748	1.768

- Aantal werkgevers per gewest en pensioenstelsel - Gesolidariseerde Pensioenfondsen

Pensioenstelsel - Gesolidariseerd Pensioenfonds/ gewest	BRUSSELS H. GEWEST	VLAAMS GEWEST	WAALS GEWEST	TOTAAL	%
Gesolidariseerde pensioenfondsen	53	802	659	1.514	86%
Niet gesolidariseerde pensioenstelsel	13	50	6	69	4%
Geen vastbenoemden	7	95	83	185	10%
TOTAAL	73	947	748	1.768	100%

- Aantal werknemers per gewest en type werkgever

Type werkgever	BRUSSELS H. GEWEST	VLAAMS GEWEST	WAALS GEWEST	TOTAAL
Gemeente en autonome gemeentebedrijven	19.164	76.575	49.887	145.626
OCMW	9.770	54.160	27.311	91.241
Vereniging Hoofdstuk 12 OCMW-wet	8.846	17.138	3.048	29.032
Intercommunales	2.056	9.250	28.714	40.020
Provincie en autonome provinciebedrijven	1	6.782	11.522	18.305
Politiezones	6.138	17.205	10.923	34.266
Diversen (*)	5.543	157	71	5.771
TOTAAL	51.518	181.267	131.476	364.261

(\*) Bevat onder andere het Gewestelijk Agentschap voor Netheid, de Vlaamse Gemeenschapscommissie, de Franse Gemeenschapscommissie.

- Aantal werknemers in de provinciale en plaatselijke besturen per gewest

Type werkgever	BRUSSELS H. GEWEST	VLAAMS GEWEST	WAALS GEWEST	TOTAAL
Plaatselijke besturen	51.517	174.485	119.954	345.956
Provinciale besturen	1	6.782	11.522	18.305
TOTAAL	51.518	181.267	131.476	364.261

- Aantal werknemers per gewest en geslacht

GEWEST/GESLACHT	BRUSSELS H. GEWEST	VLAAMS GEWEST	WAALS GEWEST	TOTAAL
Mannen	24.196	69.558	49.894	143.648
Vrouwen	27.322	111.709	81.582	220.613
TOTAAL	51.518	181.267	131.476	364.261

- Aantal werknemers per leeftijdsklasse en statuut

Leeftijdsklasse/statuut	Vastbenoemden	Gesubsidieerde contractuelen	Andere contractuelen	TOTAAL
<18	-	3	51	54
18-25	1.991	3.625	17.790	23.406
26-30	6.974	5.989	22.867	35.830
31-35	11.926	6.729	23.791	42.446
36-40	15.282	7.177	22.838	45.297
41-45	18.523	8.924	22.997	50.444
46-50	22.885	11.543	22.608	57.036
51-55	29.607	10.172	18.696	58.475
56-60	23.406	6.399	11.297	41.102
61-65	4.041	1.515	3.775	9.331
>65	6	12	822	840
TOTAAL	134.641	62.088	167.532	364.261

- Aantal werknemers per gewest en statuut

Statuut/gewest	BRUSSELS H. GEWEST	VLAAMS GEWEST	WAALS GEWEST	TOTAAL
Vastbenoemden	19.410	72.536	42.695	134.641
Gesubsidieerde contractuelen	2.770	29.317	30.001	62.088
Andere contractuelen	29.338	79.414	58.780	167.532
TOTAAL	51.518	181.267	131.476	364.261

- Sociale Zekerheid van 1992 tot 2012 - Algemeen stelsel

JAAR	GEÏNDE BIJDRAGEN
1992	747.990.877,91
1993	796.629.032,40
1994	974.244.196,52
1995	1.127.470.104,86
1996	1.154.978.769,75
1997	1.108.163.363,07
1998	1.174.981.746,71
1999	1.180.744.816,22
2000	1.298.029.997,00
2001	1.348.085.414,86
2002	1.370.898.896,32
2003	1.674.679.162,24
2004	1.456.032.183,27
2005	1.617.940.719,46
2006	1.669.518.355,81
2007	1.744.573.374,09
2008	2.096.715.692,33
2009	2.240.468.577,50
2010	1.981.167.067,36
2011	2.208.708.912,44
2012	2.252.239.551,68



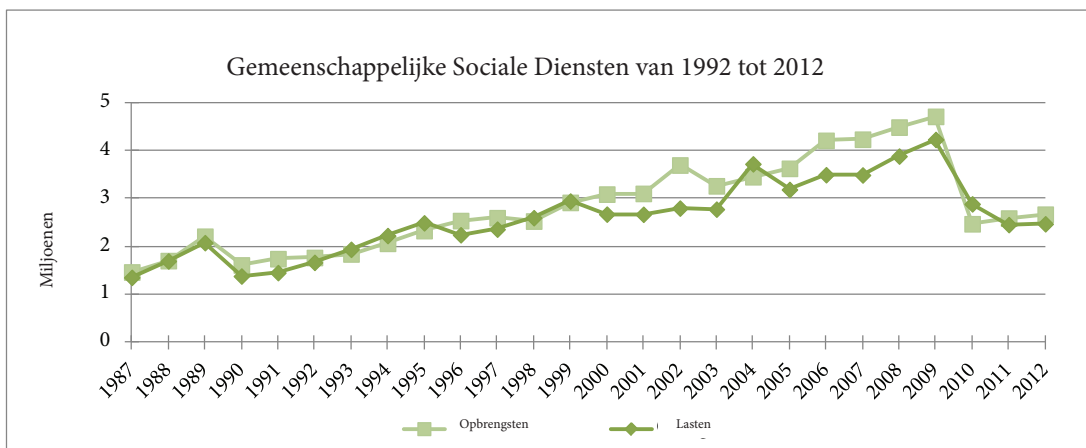
- Evolutie van het aantal werknemers per statuut

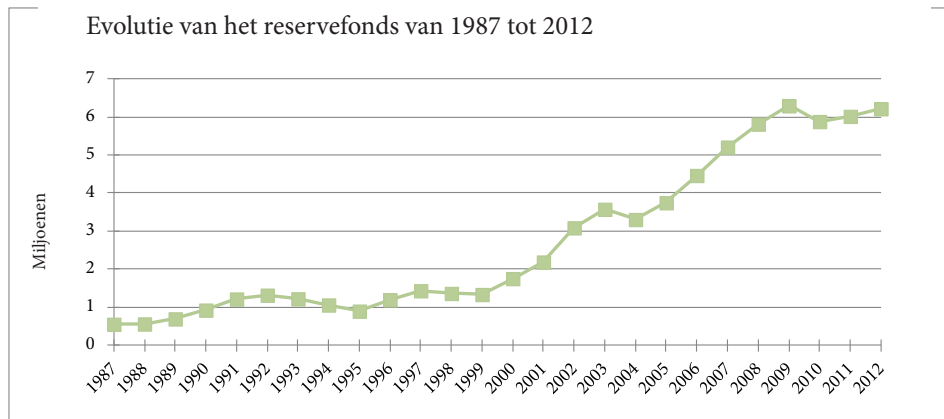
JAAR-KWARTAAL /STATUUT	VASTBENOEMDEN	GESUBSIDIEERDE CONTRACTUELEN	ANDERE CONTRACTUELEN	TOTAAL
2005.1	143.667	54.820	133.236	331.723
2005.2	143.443	55.717	134.005	333.165
2005.3	142.580	55.754	133.095	331.429
2005.4	143.188	55.734	136.844	335.766
2006.1	143.115	56.089	137.784	336.988
2006.2	142.641	56.899	139.422	338.962
2006.3	142.235	57.103	138.787	338.125
2006.4	142.181	56.768	141.942	340.891
2007.1	141.685	56.537	141.334	339.556
2007.2	141.236	57.574	141.812	340.622
2007.3	140.689	57.699	140.974	339.362
2007.4	141.099	57.521	144.674	343.294
2008.1	140.344	57.828	145.323	343.495
2008.2	139.791	58.531	147.819	346.141
2008.3	138.998	58.619	145.830	343.447
2008.4	139.097	58.822	149.957	347.876
2009.1	139.312	59.189	151.532	350.033
2009.2	138.793	60.098	153.442	352.333
2009.3	138.421	60.529	152.260	351.210
2009.4	138.854	60.470	155.976	355.300
2010.1	138.511	60.444	155.711	354.666
2010.2	137.956	60.930	158.033	356.919
2010.3	137.586	61.297	156.362	355.245
2010.4	137.544	61.045	160.690	359.279
2011.1	136.654	61.274	161.143	359.071
2011.2	135.697	61.575	162.446	359.718
2011.3	134.243	61.943	160.687	356.873
2011.4	134.568	61.772	165.145	361.485
2012.1	133.849	61.917	165.900	361.666
2012.2	134.348	62.302	165.208	361.858
2012.3	134.168	62.169	163.400	359.737
2012.4	134.641	62.088	167.532	364.261

## 7.3 Gemeenschappelijke Sociale Dienst

- Gemeenschappelijke Sociale Diensten van 1992 tot 2012

JAAR	OPBRENGSTEN	LASTEN	RESULTAAT	GECUMULEERD RESULTAAT
< 1986				438.278,21
1987	1.465.473,76	1.353.451,37	112.022,39	550.300,60
1988	1.703.012,48	1.695.402,77	7.609,71	557.910,31
1989	2.211.375,36	2.077.735,61	133.639,75	691.550,06
1990	1.611.989,12	1.380.896,90	231.092,22	922.642,28
1991	1.743.212,80	1.452.427,52	290.785,28	1.213.427,56
1992	1.768.060,11	1.666.137,18	101.922,93	1.315.350,49
1993	1.842.366,81	1.938.658,07	-96.291,26	1.219.059,23
1994	2.063.927,30	2.225.895,03	-161.967,73	1.057.091,50
1995	2.329.836,34	2.491.651,37	-161.815,03	895.276,47
1996	2.538.858,55	2.242.133,82	296.724,73	1.192.001,20
1997	2.598.481,43	2.359.400,82	239.080,61	1.431.081,81
1998	2.529.051,81	2.599.021,44	-69.969,63	1.361.112,18
1999	2.918.254,46	2.946.966,31	-28.711,85	1.332.400,33
2000	3.091.654,61	2.673.221,37	418.433,24	1.750.833,57
2001	3.105.682,64	2.670.070,75	435.611,89	2.186.445,46
2002	3.699.159,83	2.799.258,80	899.901,03	3.086.346,49
2003	3.264.889,66	2.777.447,42	487.442,24	3.573.788,73
2004	3.454.086,13	3.723.222,45	-269.136,32	3.304.652,41
2005	3.629.392,82	3.188.559,87	440.832,95	3.745.485,36
2006	4.213.237,18	3.496.383,64	716.853,54	4.462.338,90
2007	4.237.210,24	3.491.193,80	746.016,44	5.208.355,34
2008	4.490.651,44	3.885.317,08	605.334,36	5.813.689,70
2009	4.714.568,33	4.232.650,67	481.917,66	6.295.607,36
2010	2.472.183,24	2.887.476,66	-415.293,42	5.880.313,94
2011	2.591.245,01	2.454.676,45	136.568,56	6.016.882,50
2012	2.671.541,63	2.471.556,49	199.985,14	6.216.867,64





## 7.4 Pensioenen

- Reservefonds van het gemeenschappelijk stelsel van de pensioenen van het vastbenoemd personeel van de lokale overheden - POOL 1

Jaar	Uitzonderlijke ontvangsten	Interesten	Inzetz van het fonds	Resultaat
Tot 2012				487.904.763
2012		19.568.314	- 8.001.740	11.566.574
<b>TOTAAL</b>				<b>499.471.336,94</b>

- Amortisatiefonds ter verhoging van het percentage van de pensioenbijdragen 350.249.246,06

respecteert het artikel 4 van de wet om permanente financiering van de pensioenen van 24/10/2011



# 7.5 Samenvatting van de rekeningen

NR.	ACTIEF	2007	2008	2009	2010	2011	2012
1	Materiële vastleggingen	14.532.570,01	13.582.710,72	13.228.245,71	12.900.063,30	13.473.103,68	13.478.435,21
2	Vastliggende financiële waarden	1.260,76	560,76	81,26	218.073,50	143.238,08	20,50
3	Financieel omzetbaar	1.448.812.620,00	1.329.828.934,00	1.314.853.507,73	1.135.211.444,39	1.080.109.538,69	987.549.666,27
4	Financieel beschikbaar	89.810.326,33	6.256.438,04	33.194.933,64	23.238.348,13	28.819.507,01	59.704.042,45
5	Debiteuren	199.495.676,18	1.059.352.779,55	1.221.257.220,72	1.493.699.090,60	1.677.891.650,51	2.347.186.691,38
6	Overgangsrekeningen	38.919.157,30	85.445.242,23	23.938.457,18	28.731.510,29	23.358.123,38	156.695.979,10
7	Schuldvorderingen tegenover Belgische Instellingen voor Sociale Zekerheid onderworpen aan de wet van 16/03/1954	37.840.310,30	73.047.471,33	74.405.699,50	78.029.978,13	63.977.166,42	80.106.861,33
8	Vorderingen tussen takken	521.812,06	1.482.011,04	0,00	0,00	0,00	0,00
	<b>TOTAAL</b>	<b>1.829.933.732,94</b>	<b>2.568.996.147,67</b>	<b>2.680.878.145,74</b>	<b>2.772.028.508,34</b>	<b>2.887.772.327,77</b>	<b>3.644.721.696,24</b>

NR.	PASSIEF	2007	2008	2009	2010	2011	2012
10	Reservefonds	1.563.157.048,33	1.489.130.317,69	1.369.668.286,83	1.245.776.271,46	1.077.653.292,62	1.048.821.739,58
11	Provisies diverse verliezen en lasten				37.355.176,87	98.009.624,28	97.934.596,23
12	Financieel opeisbaar						199.978.108,45
13	Crediteuren	165.681.519,96	930.344.824,50	1.150.825.168,85	1.358.357.325,58	1.535.445.759,98	2.207.903.205,77
14	Overgangsrekeningen	31.652.746,33	98.248.764,32	52.391.992,93	55.029.741,00	82.118.733,42	63.158.656,88
15	Schulden tegenover Belgische Instellingen voor Sociale Zekerheid onderworpen aan de wet van 16/03/1954	69.442.418,32	51.272.241,16	107.992.697,13	75.509.993,43	94.544.917,47	26.925.389,33
17	Schulden binnen het organisme				0,00	0,00	0,00
	<b>TOTAAL</b>	<b>1.829.933.732,94</b>	<b>2.568.996.147,67</b>	<b>2.680.878.145,74</b>	<b>2.772.028.508,34</b>	<b>2.887.772.327,77</b>	<b>3.644.721.696,24</b>

## • Resultaat

	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Kinderbijslag (met geco's)	55.270.598,11	18.546.871,76	47.269.958,87	24.470.598,83	61.707.276,50	36.281.565,57
POOL 1	-42.491.289,28	-104.738.794,58	-153.864.127,43	-65.542.290,44	-103.768.240,44	
POOL 2	-99.706.344,42	-132.798.656,57	-8.853.995,75	-167.777.521,33	-131.433.572,92	
Amortisatiefonds						-96.214.796,86
Fonds Pool 1						-8.001.740,01
Responsabilisering 2012 te innen in 2013						-136.466.401,09
Gemeenschappelijke Sociale Dienst	769.735,63	582.892,14	489.432,96	-426.268,27	182.104,55	227.727,79



# AFKORTINGEN

BPR	Business process reengineering
CAPELO	Carrière publique électronique - Elektronische loopbaan overheid
DimonaPPL	Onmiddellijke aangifte van tewerkstelling voor de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten
DmfAPPL	Multifunctionele aangifte voor de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten
DMS	Document Management System
FBZ	Fonds voor beroepsziekten
FOD	Federale Overheidsdienst
FOREM	Service public wallon de l'emploi et de la formation
FSS	Full-Service-Secretariaat
GECO	Gesubsidieerde contractueel
GSD	Gemeenschappelijke Sociale Dienst
KSZ	Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OISZ	Openbare Instellingen voor Sociale Zekerheid
PDOS	Pensioendienst voor de overheidssector
PMB	Project Management Board
PMBOK	Project Management Body of Knowledge
PMI	Project Management Institute
PMO	Project Management Office
RJV	Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie
RKW	Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers
RSZ	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
RSZPPO	Rijksdienst voor sociale zekerheid van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten
RSVZ	Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
SIGeDIS	Sociale Individuele Gegevens / Données Individuelles Sociales
SLA	Service level agreement
Smals	Informaticediensten ter ondersteuning van de Sociale Zekerheid
SPOC	Single Point Of Contact
VOIP	Voice Over Internet Protocol

De RSZPPO wenst alle personen te bedanken die op de één of andere manier hebben meegewerkt aan de realisatie van dit jaarverslag 2012, en in het bijzonder de personeelsleden die foto's voor het jaarverslag hebben gemaakt.

