



RSZPPO

Rijksdienst voor sociale zekerheid  
van de provinciale en plaatselijke overheidssdiensten

JAARVERSLAG

2013

.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)



1	INLEIDING	4
2	ORGANISATIE EN OPDRACHTEN	6
2.1	De beheersorganen	6
2.2	Het organogram	7
3	MISSIE-VISIE	8
4	BESTUURSOVEREENKOMST	9
5	BASISACTIVITEITEN	10
5.1	Het innen, beheren en verdelen van de wettelijke en conventionele bijdragen	10
5.2	Het controleren en doorsturen van gegevens voor het netwerk van de Sociale Zekerheid	10
5.3	Het beheren van het Gesolidariseerde Pensioenfonds voor de vastbenoemden van de lokale besturen	11
5.4	Het vaststellen van het recht op kinderbijslag en instaan voor de correcte uitbetaling hiervan	12
5.5	Het financieren van bijkomende tewerkstelling in de publieke non-profitsector via de Sociale Maribel	15
5.6	Het aanleveren van informatie op maat	15
5.7	De rol van de Inspectie	17
5.8	Het aanbieden van gemeenschappelijke diensten	20
5.8.1	De tweede pensioenpijler voor contractanten van de lokale besturen	20
5.8.2	Gemeenschappelijke Sociale Dienst	20
5.9	Projecten 2013	24
6	BEHEER EN OMKADERING	30
6.1	Supportdiensten	30
6.1.1	Human Resources	30
6.1.2	ICT	36
6.1.3	Facility	40
6.1.4	Budget & Financiën	42
6.2	Managementondersteuning	43
7	FINANCIËLE EN STATISTISCHE GEGEVENS	47
8	AFKORTINGEN	67



## NAGELEEFDE VERBINTENISSEN

Niettegenstaande de besparingen die de Regering aan alle Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid (OISZ) heeft opgelegd, ontbreekt het onze nieuwe bestuursovereenkomst 2013-2015 niet aan ambitie. Dankzij de toewijding en de inzet van het volledige personeel is in het eerste jaar van de bestuursovereenkomst 2013 echter al **meer dan 90%** van onze verbintenissen gerealiseerd.

## REALISATIES EN PROJECTEN

Ook in 2013 heeft de RSZPPO verder in nieuwe **projecten** geïnvesteerd, en dit met steeds dezelfde objectieven voor ogen: de interne werking en de dienstverlening aan onze klanten verbeteren. Enkele sprekende voorbeelden uit onze uitgebreide projectenportefeuille zijn de opmaak van een charter voor de **klantvriendelijkheid** (met inbegrip van een gestructureerd klachtenmanagement), de hernieuwing en verbetering van de **collectieve hospitalisatieverzekering**, en de online raadpleging (o.a. van de loonbrief) en het beheer van persoonlijke gegevens via een interactieve toepassing. Daarnaast werd ook een aanzet gegeven voor de invoering van het **elektronische kinderbijslagdossier**.



Wat betreft de pensioenen werden de eerste facturen voor de **responsabiliseringsbijdrage** naar de werkgevers verstuurd met het oog op de financiering van de pensioenen van de statutaire werknemers van de plaatselijke besturen. Wij wensen de lokale overheden in de toekomst bovendien groeivoorspellingen op korte en lange termijn te kunnen meegeven inzake de basisbijdrage en de responsabiliseringscoëfficiënt zodat de begrotingen en pensioenprognoses voortaan voor een periode van een volledige ambtstermijn kunnen worden opgesteld.

## STRATEGISCHE PLANNING

Daarnaast hebben wij dit jaar ook onze **strategische planning** verder geprofessionaliseerd: de verbintenissen van de bestuursovereenkomst werden naar operationele doelstellingen vertaald in de verschillende operationele plannen van de diensten. Vervolgens werden deze doelstellingen gepersonaliseerd en in de individuele evaluatiecycli geïntegreerd in het kader van de nieuwe loopbaan.



## 01.07.2014 – BEVOEGDHEIDSOVERDRACHT

Ondanks de vele onzekerheden omtrent de bevoegdheidsoverdracht zijn er eind 2013 toch enkele resultaten bereikt in dit dossier. Enerzijds zal de RSZPPO op 1 juli 2014 het beheer van de kinderbijslag van de **federale politie** overnemen, d.w.z. 6.000 nieuwe dossiers waarvoor de RSZPPO begin augustus 2014 voor de eerste keer kinderbijslag zal uitbetalen.

Anderzijds is ook bevestigd dat de overschotten van de kinderbijslag gevrijwaard zullen blijven voor de RSZPPO. Zeker is nu dat de bevoegdheidsoverdracht zal plaatsgrijpen op 1 juli 2014, maar in de huidige stand van zaken kan er vóór 1 januari 2016 geen overdracht van het personeel plaatsvinden.

## 12.07.2013 – BESLISSING VAN DE MINISTERRAAD: FUSIE VAN DE DOSZ EN DE RSZPPO

Beide instellingen zullen op 1 januari 2015 opgaan in een nieuwe instelling: **de Dienst voor de Bijzondere Socialezekerheidsstelsels (DIBISS)**.

Deze operatie betekent niet alleen een garantie voor de toekomst en een versterking van de noodzakelijke competenties, maar opent allicht ook nieuwe perspectieven. De Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid (DOSZ) zal als een nieuw directoraat-generaal in de nieuwe instelling worden opgenomen en alle ondersteuningsdiensten zullen samensmelten. Ondertussen zijn er niet minder dan 45 projecten in uitvoering, voorwaar een niet te onderschatten uitdaging voor het voltallige personeel op zowel juridisch, financieel, organisatorisch als ICT-vlak.

Gedreven door klantgerichtheid, verantwoordelijkheidszin, resultaatgerichtheid, teamgeest en zin voor initiatief is de RSZPPO bereid de mouwen op te stropen en deze uitdagingen met volle overtuiging aan te gaan.

Op naar de toekomst!



---

**FRANÇOIS FLORIZOONE**  
ADMINISTRATEUR-GENERAAL

## 2.1 DE BEHEERSORGANEN

### ALGEMEEN BESTUUR

#### ADMINISTRATEUR-GENERAAL

FRANÇOIS FLORIZOONE

#### ADJ.-ADMINISTRATEUR-GENERAAL

PHILIPPE NYS

#### REVISOREN

ERIK THUYSBAERT EN

BERT KEGELS

### DIRECTIERAAD

#### ADMINISTRATEUR-GENERAAL

FRANÇOIS FLORIZOONE

#### INSPECTIE

ALEX BURKE

#### GEZINSPRESTATIES

JEAN COUNET

#### ADJ.-ADMINISTRATEUR-GENERAAL

PHILIPPE NYS

#### SOCIALE ZEKERHEID

JOHAN VAN DER BRUGGEN

#### SUPPORT (HR, ICT, FACILITY EN BUDGET & FINANCIËN)

WIM BROUCKE

### BEHEERSCOMITÉ OP 31/12/2013

#### VOORZITTER

YVES ROGER

#### VERTEGENWOORDIGERS VAN DE

#### WERKGEVERSORGANISATIES

CLÉMENT CROHAIN

LUC DEHAENE

PHILIPPE DESPREZ

SABINE VANDOOREN

DOMINIQUE NOTTE

DIDIER PETITJEAN

#### SECRETARIS

CHRISTEL RENARD

#### 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

DANIËL TRESEGNIE

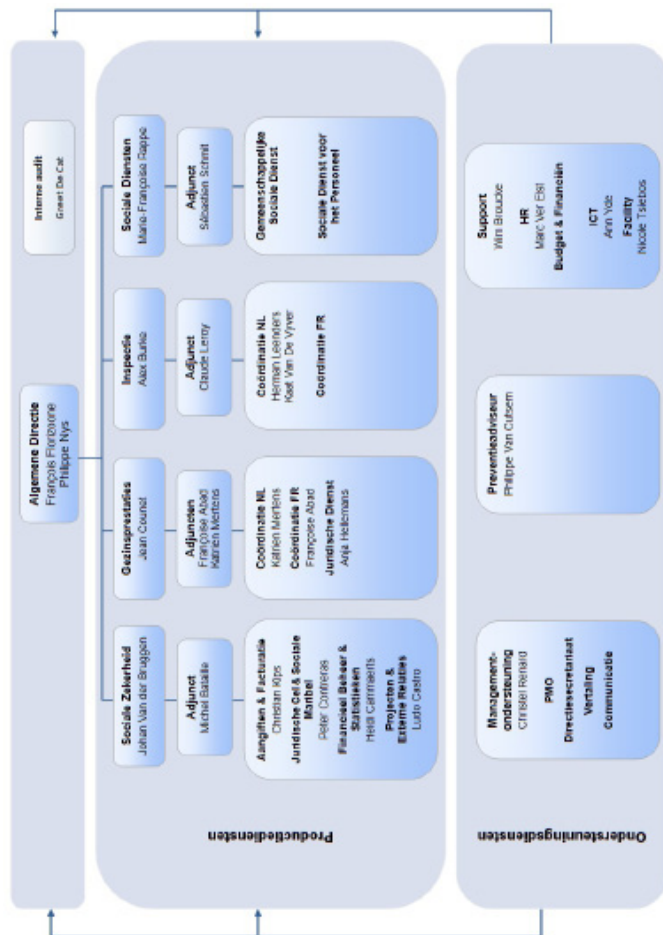
#### VERTEGENWOORDIGER VAN DE MINISTER VAN BINNENLANDSE ZAKEN

PHILIPPE MOREAU

#### VERTEGENWOORDIGER VAN DE MINISTER VAN BEGROTING

JEAN-MARIE CADIAT

## 2.2 HET ORGANOGRAM



De RSZPPO wil voor de lokale besturen en hun werknemers de onmisbare partner inzake sociale zekerheid en andere sociale voordelen zijn.

## De verbintenissen van de RSZPPO

Het Gesolidariseerde Pensioenfonds voor de vastbenedoelden van de lokale besturen beheren.

De bijkomende tewerkstelling in de publieke non-profitsector financieren door middel van de Sociale Maribel.

Statistische en andere informatie op maat aanleveren.

De wettelijke en conventionele bijdragen innen, beheren en verdelen.

De gegevens van de werknemers controleren en doorsturen naar het netwerk van de sociale zekerheid.

Facultatieve gemeenschappelijke diensten aanbieden zoals o.a. tweede pensioenpijler, sociale dienst, hospitalisatieverzekering, ...

Het recht op kinderbijslag vaststellen en instaan voor de correcte uitbetaling ervan.





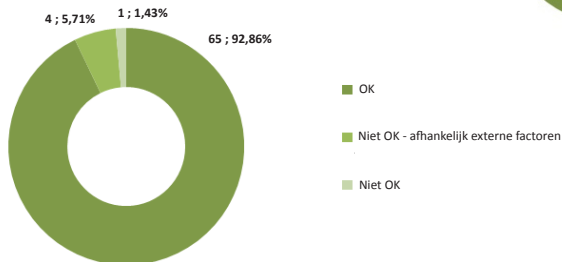
## BESTUURSOVEREENKOMST 2013-2015

De bestuursovereenkomst 2013-2015 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 van Sociale Zekerheid (OISZ) heeft de RSZPPO in deze bestuursovereenkomst een kader gecreëerd voor de realisatie van de doelstelling die de economische crisis aan alle openbare diensten oplegt, namelijk om beter te presteren met minder middelen.

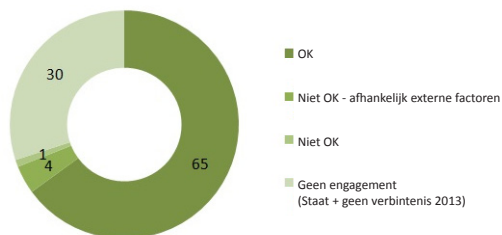
Op vraag van de Regering is de bestuursovereenkomst 2013-2015 uit drie grote delen opgebouwd, meer bepaald 'ondersteuning aan de politiek', 'optimalisering van de basisopdrachten' en 'deugdelijk overheidsbestuur'. Deze drie delen worden verder aangevuld met de gemeenschappelijke algemene verbintenissen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

De bestuursovereenkomst bevat 100 verbintenissen waarvan er 70 verbintenissen een engagement bevatten voor het jaar 2013. Dankzij de inzet van alle personeelsleden heeft de RSZPPO 92,86% van deze engagementen behaald. 5,71% van deze engagementen werden niet behaald omwille van externe factoren. Slechts 1,43% van de engagementen werden niet behaald.

### OVERZICHT VERBINTENISSEN MET ENGAGEMENT VOOR RSZPPO



### BESTUURSOVEREENKOMST 2013



## 5.1 HET INNEN, BEHEREN EN VERDELEN VAN DE WETTELIJKE EN CONVENTIONELE BIJDAGEN

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 oktober 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 Overheidssector (PDOS) en enkele voorzorginstellingen. 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 de Beroepsziekten (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 voor ieder kwartaal wordt voorzien in een voorlopige afsluiting. Hierdoor kunnen de geldstromen naar de verscheidene organismen eventueel tijdig worden bijgestuurd, zodat deze beter aansluiten op de werkelijke ontvangsten. Dit alles leidt tot een betere en efficiëntere dienstverlening naar de uitbetalings- en verdelingsorganismen toe.

Op basis van deze gegevens werd een model ontworpen dat toelaat op een nauwkeurige manier de te verwachten inkomsten en uitgaven te ramen. Dit model wordt eveneens gebruikt voor de opmaak van de opdrachtenbegroting van de RSZPPO.

## 5.2 HET CONTROLEREN EN DOORSTUREN VAN GEGEVENS VOOR HET NETWERK VAN DE SOCIALE ZEKERHEID

De verwerking van de aangiften bestaat hoofdzakelijk uit de opvolging en de verwerking van de aangiften, het beheer van anomalieën, de verificatie van kruiscontroles tussen Dimona en DmfAPPL en de permanente kwaliteitsverbetering van de database ter vrijwaring van de sociale rechten van de werknemers. Daarnaast bereidt de RSZPPO ook de financiële verwerking van de aangiften voor, en staat hij in voor het beheer van het werkgeversrepertorium en de integratie van de beslissingen van de raden m.b.t. de tweede pensioenpijler.

De RSZPPO heeft zich ertoe verbonden om de kwaliteit van de aangiften, en meer bepaald de correcte toepassing van de reglementering inzake sociale zekerheid, te verhogen. In het kader van deze doelstelling heeft de Rijksdienst in 2013 de eerder genomen initiatieven verder uitgewerkt.

De verwerking van de verschillende aangiften (DmfAPPL en Dimona) en het beheer van het werkgeversrepertorium kaderen 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 voor alle aangelegenheden waarvoor zij een beroep doen op de RSZPPO. Om de communicatie verder te verbeteren, werden vier specifieke SPOC's aangeduid voor alle contacten met de dienstverleners.

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

In het kader van de verdere uitbouw van de DmfA-processen is een herkwalficatie van de bestaande anomalieën doorgevoerd. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt 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 tijdschema gehanteerd waarbinnen de anomalie moet worden rechtgezet.

De RSZPPO registreert de gegevens van elk nieuw aangesloten lokaal bestuur in zijn werkgeversrepertorium. Hiertoe werd een databank ontworpen die wordt beheerd door middel van formulieren. Werkgevers gebruiken deze formulieren om wijzigingen aan hun gegevens te melden. Op de portaalsite van de sociale zekerheid staan nog een aantal andere formulieren verzameld in een toepassing. Een gedeelte van de gegevens wordt door de RSZPPO ook ter beschikking gesteld op het netwerk van de sociale zekerheid.

### **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 oktober 2011, die een einde maakte aan het deficitaire karakter van de vroegere pensioenregimes.

De pensioenfinancieringswet is gestoeld op een model waarbij het klassieke solidariteitsprincipe gecombineerd wordt met het responsabiliseren 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. Vóór de invoering van de wet van 24 oktober 2011 werd deze opvraging gedaan door de PDOS en/of de besturen zelf.

In het voorjaar van 2013 kregen alle lokale besturen een simulatie van de te verwachten evolutie inzake loonmassa, pensioenlasten en bijgevolg ook de mogelijke responsabiliseringsbijdragen voor de komende jaren.

In september 2013 werden de eerste notificatiebrieven en responsabiliseringsfacturen verzonden aan de lokale besturen. 537 van de 1.539 lokale besturen die vastbenoemden tewerkstellen of tewerkgesteld hebben, werden geresponsabiliseerd voor een totaalbedrag van 153.196.594,74 EUR voor het jaar 2012. Meer informatie over dit project kan u terugvinden onder de rubriek 5.9 'Projecten 2013'.

Voor meer informatie over het 'Gesolidariseerde Pensioenfonds', raadpleeg de rubriek "Financiële en statistische gegevens" op p. 63.

## 5.4 HET VASTSTELLEN VAN HET RECHT OP KINDERBIJSLAG EN INSTAAN VOOR DE CORRECTE UITBETALING HIERVAN

### 5.4.1 STAND VAN ZAKEN VAN DE REALISATIES

In 2013 stond de Dienst Gezinsprestaties in voor de kinderbijslag van meer dan 128.000 gezinnen van de sector van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten.

Hierbij werden bijna alle ambitieuze productiedoelstellingen behaald die in de zeven artikelen van de bestuursovereenkomst 2013-2015 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.

Op basis van deze informatie kan men besluiten dat de 128.000 gezinnen waar de RSZPPO verantwoordelijk voor is, hun kinderbijslag op een snelle, regelmatige en correcte manier hebben ontvangen.

Om dichter bij de gezinnen te staan, is de dienst overigens gedeeltelijk gedecentraliseerd naar Gent (22.200 dossiers van Oost- en West-Vlaanderen), Luik (20.200 dossiers van de provincies Luik en Luxemburg) en Bergen (18.400 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 bepaald 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.

De RSZPPO is niet alleen één van de belangrijkste kinderbijslagfondsen van het land, maar ook - tot de inwerkingtreding van de nieuwe Algemene Kinderbijslagwet (AKBW) - 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 zijn bijzondere financieringsmethode die exclusief ten laste is van de aangesloten werkgevers met 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 Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC), een enorme uitdaging.

De modaliteiten van deze bevoegdheidsoverdracht krijgen intussen stilaan vorm. In 2013 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 groepen opgericht om snel een antwoord te kunnen bieden op de vragen van de deelstaten die de bevoegdheid zullen overnemen. Daarnaast zette de Rijksdienst zich ook in om andere aanvragen om inlichtingen en cijfergegevens van federale of gefedereerde instanties binnen zo kort mogelijke termijnen te behandelen. Deze loyale en positieve samenwerking vormt de eerste verbintenis van de bestuursovereenkomst 2013-2015 van de RSZPPO en zal uiteraard worden voortgezet in de komende jaren.

## ZOOM OP DE OVERDRACHT VAN DE KINDERBIJSLAG

***In het kader van de Zesde Staatshervorming wordt een groot belang gehecht aan de overdracht van de kinderbijslag naar de deelstaten. Kunt u ons hierover iets meer vertellen?***

Ja, vanaf juli 2014 wordt de kinderbijslag een bevoegdheid van de gemeenschappen en van de GGC in Brussel. De budgetten van deze bevoegdheid worden vanaf 1 januari 2015 overgedragen. Toch verdwijnt onze rol als kinderbijslaginstelling niet; de wet voorziet namelijk in een overgangperiode waarin de huidige operatoren hun opdrachten tegen een vergoeding verder kunnen uitvoeren voor rekening van de deelstaten.

***Zullen de gezinnen rechtstreekse gevolgen ondervinden van deze splitsing?***

In eerste instantie zal er voor de gezinnen niets veranderen. Iedereen is zich er perfect van bewust dat de continuïteit van de betalingen van de kinderbijslag gegarandeerd moet blijven. Het huidige systeem is ontegensprekelijk erg complex, maar het werkt over het algemeen wel. De bevoegdheidsoverdracht mag dus niet tot kwaliteitsverlies leiden en daar zullen we over waken. Anderzijds beseffen we ook dat het doel van de bevoegdheidsoverdracht er net in bestaat om de deelstaten op termijn de mogelijkheid te geven om de kinderbijslagbevoegdheid te hervormen naar hun eigen voorkeuren, prioriteiten en politieke keuzes.

***Kunnen de bedragen van de kinderbijslag ook wijzigen?***

In eerste instantie kunnen de deelstaten tijdens de overgangperiode het beheer en de regels van het huidige systeem niet ingrijpend veranderen. Er kan echter wel worden beslist om de basisbedragen of de verschillende toeslagen aan te passen. Een bepaalde deelstaat kan bijvoorbeeld beslissen om de leeftijdstoelage te verhogen voor kinderen die op zijn territorium zijn gedomicilieerd. De kinderbijslagfondsen zullen immers op basis van dit criterium een onderscheid maken tussen de kinderen voor wie zij kinderbijslag betalen, en deze verhoging vervolgens aan de betrokken gemeenschap factureren.

***Zal dit een impact hebben op het personeel van de Dienst Gezinsprestaties?***

Zoals ik daarnet al vermeldde, niet tijdens de overgangperiode. Wanneer de deelstaten beslissen om deze bevoegdheid volledig over te nemen, zullen zij ook het personeel overnemen dat vandaag voor deze taak verantwoordelijk is. Op termijn zal het personeel van de Dienst Gezinsprestaties dus naar de nog op te richten diensten van de gemeenschappen en de GGC worden overgedragen. In dit stadium is het echter nog te vroeg om een precieze datum te bepalen, zeker aangezien iedere deelstaat hierover apart kan beslissen.

***Blijft de RSZPPO desondanks in nieuwe projecten investeren?***

Absoluut, want stilstand is achteruitgang! Het project van het elektronisch kinderbijslagdossier bijvoorbeeld wordt verder uitgewerkt. Dankzij dit project kunnen we aan productiviteit winnen en krijgen onze dossierbeheerders de mogelijkheid om aan telewerk te doen. Anderzijds werd er in de marge van de voorbereiding van de bevoegdheidsoverdracht beslist om de instellingen die de kinderbijslag uitbetalen, te laten fuseren. In dit kader zullen wij de dossiers van het personeel van de federale politie overnemen. Deze nieuwe opdracht is een bewijs van het vertrouwen dat we genieten, maar het is ook een complexe operatie die een minutieuze voorbereiding vergt. Bij ieder project dat we tot een goed einde brengen, proberen we niet te vergeten dat er achter onze dossiers en schermen gezinnen zitten die op ons moeten kunnen rekenen voor een correcte en tijdige betaling van de prestaties waar ze recht op hebben.



**JEAN COUNET**  
DIRECTEUR



## OP HET TERREIN

**ERIC BOCHAR**

OOPLEIDER EN PROVINCIEVERANTWOORDELIJKE LIMBURG  
GEZINSPRESTATIES

***Kunt u ons iets meer vertellen over uw functie en uw dagelijkse taken?***

Mijn functie is dubbel. Ik combineer namelijk een halftijdse opdracht als provincieverantwoordelijke in de Dienst Gezinsprestaties met een halftijds engagement als medewerker van de cel opleiding. Dat is een interessante combinatie want die twee opdrachten vullen elkaar aan. Als provincieverantwoordelijke hou ik voeling met wat er leeft op de werkvloer en probeer noden op het vlak van vorming en opleiding op het spoor te komen. De kinderbijslagwetgeving is een complexe materie die vaak wijzigt en deze wijzigingen zorgen voor een dynamisch elan. De cel opleiding wil daar zo adequaat mogelijk op inspelen door zowel wettelijke als technische nieuwigheden tijdig en helder te communiceren aan de medewerkers. Het up-to-date houden van het opleidingsmateriaal is daarbij een permanente uitdaging.

***Een andere uitdaging is ongetwijfeld het onthaal van de burgers. Wat is volgens u het belang van de bezoeken voor de burgers?***

De bezoekenregeling is een vorm van dienstverlening aan de gezinnen en kadert in de uitbouw van onze klantvriendelijkheid. Het correct informeren van de betrokkenen behoort immers tot onze kerntaken en via gepersonaliseerde contacten vullen we deze doelstelling concreet in. Bezoekers doen echter meestal beroep op ons wanneer hun dossier kinderbijslag is vastgelopen en de betalingen zijn opgeschort. Rechtstreeks contact met de bezoeker in een open communicatiestijl draagt er dan toe bij dat het gestelde probleem snel en efficiënt wordt opgelost. Dit interactieve proces geldt als een win-winsituatie voor alle betrokkenen.

***Zou u uitsluitend via indirect contact, zoals mails, telefoons en brieven kunnen werken?***

Mails zijn vandaag heel courant, maar exclusief mailverkeer lijkt mij geen goed idee. Indirect en direct contact moeten elkaar aanvullen. Mail en telefoon zijn handig om vrij eenvoudige zaken snel af te handelen of toe te lichten, het bezoek heeft de meerwaarde dat men dieper op de gestelde vragen of problemen kan ingaan.

## **5.5 HET FINANCIEREN VAN BIJKOMENDE TEWERKSTELLING IN DE PUBLIEKE NON-PROFITSECTOR 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 komen voort uit de vermindering van werkgeversbijdragen van de werkgevers van de non-profitsector.

Voor het jaar 2013 werden de middelen waarover het Fonds kon 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 met 486 EUR op jaarbasis. Dit betekent dat er geen nieuwe arbeidsplaatsen werden toegekend in 2013.

In 2013 werden 10.831 arbeidsplaatsen, uitgedrukt in voltijds equivalenten, gefinancierd door het Fonds Sociale Maribel.

In het kader van het project 'Vorming 600' werd er in 2013 aan 111 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 van 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. In het kader van het sociaal akkoord van 2013 werden in totaal 248 nieuwe arbeidsplaatsen toegekend (voltijdse equivalenten) in de sector van de rust- en verzorgingstehuizen, erkende diensten voor thuisverpleging, de wijkgezondheidscentra en de psychiatrische verzorgingstehuizen.

Tevens werd in het kader van de maatregel '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 2011, konden rekenen op een financiële tussenkomst.

In het kader van de maatregel '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 2013 werden 185 voltijdse equivalenten gefinancierd.

De maatregel 'tewerkstelling' van laaggeschoolde jongeren in het kader van het Generatiepact heeft als doel de tewerkstelling van laaggeschoolde jongeren in de social-profitsector te bevorderen en betreft zowel projecten die onder de bevoegdheid van de federale overheid vallen als projecten die onder de bevoegdheid van de deelstaten vallen.

In 2013 is het project van de Franse Gemeenschap uitgewerkt en werden 60 voltijdse equivalenten toegekend voor de tewerkstelling van laaggeschoolde jongeren in de initiatieven voor buitenschoolse kinderopvang.

## **5.6 HET AANLEVEREN VAN INFORMATIE OP MAAT**

### **5.6.1 BEHEER VAN DE WEBSITE EN DE PORTAALSITE**

Om informatie te verspreiden over de socialezekerheidswetgeving die van toepassing is op de personeelsleden van de lokale besturen zijn er 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 vindt men alle algemene en technische instructies om de aangiften op te stellen alsook de programma's voor hulp bij het invoeren van de aangifte.

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

In 2012 werd de inhoud van de website en portaalsite geanalyseerd en in 2013 vond de inhoudelijke afstemming van beide sites plaats naar aanleiding van de resultaten die uit de klantentevredenheidsenquête van 2011 gekomen zijn (zie rubriek 5.9).

## 5.6.2 BEHEER VAN DE TEWERKSTELLINGSGEGEVENS ATA EN BILATERAAL OVERLEG

Uit het nauwgezette beheer van de website en de portaal-site 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 gevraagd 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. Zoals vermeld in de bestuursovereenkomst 2013-2015 zijn er ook cijfergegevens over de Duitstalige Gemeenschap ter beschikking.

Ten slotte engageert de RSZPPO zich, samen met andere instellingen van sociale zekerheid, voor de harmonisatie en verdere standaardisatie van dit statistisch materiaal.

De RSZPPO draagt klantvriendelijkheid hoog in het vaandel. Bovendien draagt een goede samenwerking met de werkgevers en hun dienstverrichters in belangrijke mate bij tot de kwalitatief hoogstaande loon- en arbeidstijdgegevens waarvoor de Rijksdienst garant wil staan.

Vanuit dit principe heeft de RSZPPO in het verleden reeds sterk geïnvesteerd in het ontwikkelen en onderhouden van nauwe contacten met de *Full Service*-Secretariaten (FSS).

Ieder kwartaal vindt er een infosessie plaats, het ATA (Adaptations trimestrielles - Trimestriële aanpassingen) genaamd, waarop de trimestriële aanpassingen van de socialezekerheidsaangifte worden toegelicht. Alle FSS worden uitgenodigd voor deze infosessie. Na afloop van elke sessie, wordt een tevredenheidsenquête gevoerd. Deze tevredenheidsmetingen bevestigen het nut van dit concept alsook de waardering vanwege de FSS voor dergelijke initiatieven.

Daarnaast wordt er ook tweemaal per jaar een bilateraal overleg tussen de RSZPPO en ieder FSS georganiseerd. Op dit overleg worden de openstaande anomalieën, de vaststellingen van de Inspectiedienst en eventuele concrete problemen besproken.



## 5.7 DE ROL VAN DE INSPECTIE

In 2013 heeft de Inspectie 566 van de 1.840 lokale besturen gecontroleerd. Dat komt overeen met 32,5% van alle lokale besturen.

### IN ACTIE VOOR DE MAATSCHAPPIJ

#### ***Wat is de opdracht van de Dienst Inspectie?***

De Inspectie heeft de opdracht om alle besturen om de drie jaar te controleren, dit komt neer op 33,33% van de besturen per jaar, 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.

#### ***Begrijpen de besturen het nut van deze controles?***

Dit werd bevestigd in de tevredenheidsenquête en de besturen begrijpen inderdaad het nut van de controles. De resultaten van die enquête waren trouwens heel positief, zowel voor de Dienst Inspectie als voor de Dienst Sociale Zekerheid.<sup>1</sup>

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 te verzekeren inzake pensioen, werkloosheid, ziekte, ... De Inspectie streeft naar een wederzijds samenwerkingsmodel met de besturen en haar personeelsleden om de kwaliteit van de socialezekerheidsaangifte te verbeteren en een correcte verwerking ervan te garanderen. Zij hoeft niet repressief te werk te gaan om effectief te zijn, en kan de consensus nastreven aangezien bijna alle lokale besturen constructief willen samenwerken.

#### ***De uitwisseling van info is dan ook van essentieel belang?***

De Inspectie controleert de toepassing van wetten en reglementen, maar geeft tegelijkertijd ook advies en informatie. Op het terrein detecteren en analyseren de controleurs fouten en zoeken zij waar nodig in overleg met de sociale secretariaten, naar oplossingen. Lokale besturen maken slechts zelden fouten te kwader trouw. Deze zijn veeleer het gevolg van de complexiteit van de wetgeving en/of het technisch 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.



ALEX BURKE  
DIRECTEUR

<sup>1</sup> Zie 5.9. 'Klantentevredenheidsenquête'

## SYSTEMATISCHE CONTROLES

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 controleur kan voor zijn verslag gebruik maken van 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 controleurs opleidingen gevolgd om de kwaliteit van hun verslagen te verhogen. Elke maand wordt een vergadering belegd om alle nieuwe informatie mee te delen.

De controleverslagen bestaan uit vier belangrijke delen. Het eerste deel bevat de fouten die het bestuur moet regulariseren, eventueel met de hulp van zijn sociaal secretariaat. Indien het bestuur nalaat dit te doen, wordt een procedure opgestart waarbij de Inspectie het lokale bestuur aanspoort de regularisatie te verrichten. Enkel wanneer het bestuur deze herinneringen negeert, zal de Inspectie overgaan tot een ambtshalve regularisatie.

Het tweede deel van het verslag bestaat uit een opsomming van kleinere fouten, die vaak geen budgettaire impact hebben, maar waarvan de voorgestelde regularisatie eerder technisch wenselijk is. Het gaat vooral om aanbevelingen om bepaalde looncodes te gebruiken voor bepaalde loonbestanddelen.

Het derde deel bevat de fouten in verband met de aangifte Capelo. Deze wordt op vraag van de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS) uitgevoerd en gaat voornamelijk over de weddebijlagen, barema's en referentiecodes.

Het vierde deel bevat tot slot informatie over correct aangegeven elementen en toelichting bij vragen of opmerkingen die tijdens de controle door het bestuur werden gesteld.

## CAPELO

In opdracht van de PDOS controleert de Inspectie de Capelo-blokken. In deze blokken staan de elementen voor de berekening van de pensioenen vermeld voor de personeelsleden van de lokale besturen.

## ELYSIUM

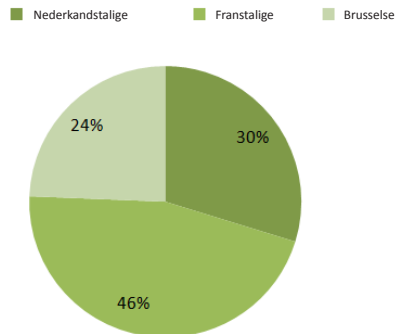
Met de toepassing Elysium krijgen de controleurs in één bestand een gedetailleerd overzicht van de aangiftes van meerdere jaren en kunnen zij deze elektronisch vergelijken met de bestanden van de sociale secretariaten of werkgevers. Deze efficiënte controletechniek kan een voorbeeld zijn voor andere instellingen.

Naast deze bestanden genereert Elysium ook rapporten en statistische overzichten. Die laten toe zeer gerichte opzoekingen uit te voeren. Met de aanvullende rapporten kan de controleur 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 ervoor dat de systematische controles efficiënter verlopen.

## KINDERBIJSLAGDOSSIERS

In 2013 voerde de Dienst Inspectie 353 kinderbijslagcontroles uit door middel van een huisbezoek. Zij doet dit op vraag van de Dienst Gezinsprestaties. Deze opdrachten worden uitgeschreven omdat er vragenlijsten ontbreken, er nog een openstaande schuld is of om de gezinssamenstelling te onderzoeken. Voor de Nederlandstalige dossiers kwam dit in 2013 neer op 105 bezoeken, voor de Franstalige dossiers werden 162 huisbezoeken afgelegd en voor de Brusselse dossiers werden 86 families bezocht.



## HERSTRUCTURERINGSVERGADERINGEN

De laatste tijd heeft de Dienst Inspectie de tendens opgemerkt dat verschillende lokale besturen fusies en overnames doorvoeren. Gemeentes fusioneren bijvoorbeeld met OCMW's of ziekenhuizen worden ondergebracht in afgesplitste juridische entiteiten.

Om een bestuur zo goed mogelijk te begeleiden bij een dergelijke herstructurering, biedt de Dienst Inspectie van de RSZPPO 'Herstructureringsvergaderingen' bij het bestuur aan. Een delegatie van specialisten van de Dienst Inspectie en de Dienst Sociale Zekerheid zet tijdens deze vergaderingen de aandachtspunten uiteen op maat van het bestuur en antwoordt op specifieke vragen en casussen.

### OP HET TERREIN



**JAN LEPPENS**  
SOCIAAL CONTROLEUR

*"In 2013 zochten we naar passende antwoorden op de dagdagelijkse praktische beproevingen waardoor we onze adviserende controles ter plaatse efficiënt kunnen uitvoeren en de kwaliteit ervan blijven garanderen. Het ergonomie- en mobiliteitsvraagstuk zijn daar voorbeelden van."*

**RACHEDA NAIT**  
SOCIAAL CONTROLEUR



*"De vele controles die ik uitgevoerd heb in het jaar 2013, hebben mij uitgedaagd om mezelf verder te ontplooiën, mijn competenties te ontwikkelen, initiatief te nemen en mijn doelstellingen te bereiken."*



**CAROLINE VANRENTERGHEM**  
SOCIAAL CONTROLEUR

*"Mijn doel? Ter plaatse de aangesloten werkgevers ondersteunen bij de correcte toepassing van de socialezekerheidswetgeving."*

## 5.8 AANBOD VAN GEMEENSCHAPPELIJKE DIENSTEN

### 5.8.1 DE TWEDE PENSIOENPIJLER VOOR CONTRACTANTEN VAN DE LOKALE BESTUREN

De tweede pensioenpijler voor contractanten, die op 1 januari 2010 als een groepsverzekering is opgestart, werd in 2013 verder uitgebouwd. Het beheer van deze pensioenpijler is toevertrouwd aan de tijdelijke handelsvennootschap BI-Ethias.

De RSZPPO is voorzitter van het toezichtscomité dat waakt over de correcte uitvoering van de groepsverzekering. Dat comité is samengesteld uit de vertegenwoordigers van de werkgevers en de werknemers, Belfius Verzekeringen en Ethias. De RSZPPO int de bijdragen van 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 worden gestort na de jaarlijkse afrekening. Via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) bezorgt de RSZPPO de verzekeraar BI-Ethias de loongegevens van de aangesloten contractanten.

In 2013 zijn er 20 besturen toegetreden tot de tweede pensioenpijler voor contractanten, waaronder vier Waalse besturen. Naast een aantal nieuwe aansluitingen is er ook een verhoging van de pensioenbijdragen in 2013 voor een totaalbedrag van 6.800.760,52 EUR. Er wordt verwacht dat in de komende jaren meer en meer aangesloten besturen naar een hogere pensioenbijdrage in de tweede pijler zullen evolueren. Hierdoor zal het verschil tussen het werknemerspensioen van een contractant en het overheidspensioen van een vastbenoemde ambtenaar gedeeltelijk kunnen worden overbrugd.

### 5.8.2 GEMEENSCHAPPELIJKE SOCIALE DIENST

De Gemeenschappelijke Sociale Dienst (GSD) werkt als een sociale dienst van het personeel. Vele besturen kunnen zich geen sociale dienst met extralegale voordelen en sociale begeleiding voor hun personeel in het kader van het welzijn op het werk veroorloven. Middels een bescheiden bijdrage kan elk bestuur dat bij de RSZPPO is aangesloten zijn personeel toegang verlenen tot de Gemeenschappelijke Sociale Dienst.

Een dergelijke dienstverlening is mogelijk dankzij het samenvoegen van de bijdragen van een groot aantal aangesloten besturen, vandaar de term 'gemeenschappelijk'.

De herverdeling van de bijdragen onder de vorm van tegemoetkomingen van verschillende aard gebeurt op basis van objectieve criteria en maakt het mogelijk om aan de zeer diverse noden van onze begunstigten te voldoen.

Sinds zijn oprichting in 1972 is de Gemeenschappelijke Sociale Dienst een belangrijke partner geworden voor de personeelsleden van de aangesloten besturen die met bepaalde moeilijkheden te kampen krijgen.

**Op 31 december 2013 hebben 462 provinciale en plaatselijke overheidsdiensten een beroep gedaan op de Gemeenschappelijke Sociale Dienst om aan de noden van 65.118 rechtstreekse begunstigten en hun gezinsleden te beantwoorden.**

De maatschappelijke assistenten zijn onderverdeeld op basis van geografische sectoren en staan ten dienste van zowel de besturen als hun werknemers. Op het terrein kunnen zij namelijk beter inspelen op de concrete vragen van de begunstigten. Er worden zittingen georganiseerd bij verschillende aangesloten besturen op vooraf vastgelegde data of op aanvraag. Zieken, gepensioneerden en ieder die dit wenst, kan ook vragen dat de maatschappelijk assistenten rechtstreeks aan huis komen. Bovendien geven de maatschappelijk assistenten ook informatiesessies aan het personeel van de aangesloten besturen om de personeelsleden op de hoogte te brengen van de voordelen en de mogelijkheden inzake ondersteuning die zij van deze dienst mogen verwachten.



In 2013 hebben de maatschappelijk assistenten volgende opdrachten uitgevoerd:

Huisbezoeken	984
Zitdagen bij de aangesloten besturen	759
Informatiesessies	110

Twee keer per maand komt een beperkt comité samen dat is samengesteld uit de vertegenwoordigers van de representatieve werknemers- en werkgeversorganisaties van het beheerscomité van de RSZPPO. Dat comité onderzoekt de uitzonderlijke aanvragen om financiële tegemoetkomingen en beslist of deze al dan niet kunnen worden ingewilligd. De dossiers worden anoniem behandeld om de gelijkheid tussen de begunstigten te garanderen, een principe dat de leden van dit comité hoog in het vaandel dragen. Op die manier wordt verzekerd dat de begunstigten op een gelijke behandeling kunnen rekenen.

Het beperkt comité is in 2013 19 keer samengekomen.

## MAATSCHAPPELIJK WERK

Het maatschappelijk werk wordt uitgevoerd door een team van maatschappelijke assistenten en is vanuit verschillende oogpunten van groot belang. De aandacht moet dus niet louter gaan naar de financiële tegemoetkomingen, hoewel deze vaak noodzakelijk zijn.

Een beroep kunnen doen op een externe en vertrouwelijke instantie zoals de Gemeenschappelijke Sociale Dienst draagt immers eveneens sterk bij tot de aanvaarding van de noodzakelijke steun door de begunstigde en belet enigszins dat hij zich gaat afzonderen met zijn problemen. Competentie en vertrouwelijkheid zijn twee kapitale aspecten in het werk van de GSD.

Maatschappelijk werk kan verschillende vormen aannemen:

### A) Steun in de brede zin van het woord

De maatschappelijke assistenten onderzoeken alle aanvragen om sociale bijstand, verlenen een luisterend oor en bieden professionele ondersteuning. Daarnaast geven ze ook informatie en wijzen de begunstigten de weg naar allerlei wettelijke voordelen waar zij aanspraak op kunnen maken.

### B) Financiële tegemoetkomingen in verzorgingskosten

Deze tegemoetkomingen worden berekend op basis van een sociaal onderzoek en kennen een brede toepassing, gaande van medische en farmaceutische kosten tot kosten van een nieuwe bril, tandprothesen en medisch en paramedisch materieel.

### C) Uitzonderlijke sociaal-financiële tegemoetkomingen

Wanneer een begunstigde met specifieke moeilijkheden te kampen heeft, dan kan de maatschappelijke assistent het comité voorstellen om een tegemoetkoming toe te kennen die aan de persoonlijke situatie van de persoon in kwestie is aangepast. Allerlei aspecten van het leven kunnen hierbij in aanmerking worden genomen, gaande van schoolkosten over huisvestingsproblemen tot begrafeniskosten en vele andere moeilijke omstandigheden.

**In 2013 heeft de Gemeenschappelijke Sociale Dienst 5.086 tegemoetkomingen toegekend voor een totaalbedrag van 685.708 EUR.**

## DE PREMIES

Het gaat om premies die worden toegekend naar aanleiding van gebeurtenissen zoals het huwelijk, een pensionering, een geboorte, het vakantieverblijf van een kind en de jaarlijkse tegemoetkoming voor kinderen die verhoogde kinderbijslag ontvangen ingevolge een ziekte of beperking. Deze forfaitaire bedragen worden automatisch en zonder inkomensonderzoek aan de begunstigde gestort op basis van een eenvoudig formulier indien hij zich in één van bovenstaande omstandigheden bevindt. Voor deze tegemoetkomingen is ook geen sociaal onderzoek vereist.

**In 2013 heeft de Gemeenschappelijke Sociale Dienst 3.583 premies toegekend voor een totaalbedrag van 279.470 EUR.**

## GROEPSVERZEKERING

De Gemeenschappelijke Sociale Dienst stond in 1986 mee aan de wieg van de overeenkomst voor de groepsverzekering. Het doel van deze verzekering is om de begunstigten te behoeden voor hoge kosten voor gezondheidszorg ingevolge hospitalisatie of een ernstige ziekte.

Dit type verzekering is in huidige tijden echt onmisbaar geworden gezien de onophoudelijk stijgende kosten ten laste van de patiënt. Overeenkomstig de reglementering inzake overheidsopdrachten en ingevolge de meest recente offerteaanvraag is de verzekeringsmaatschappij Ethias momenteel belast met deze taak.

Sinds enkele jaren is deze overeenkomst opengesteld voor alle besturen die bij de RSZPPO zijn aangesloten, dus ook voor de besturen die niet bij de Gemeenschappelijke Sociale Dienst zijn aangesloten. Op deze manier kunnen de verzekeringspremies op een aanvaardbaar niveau worden gehouden. Opnieuw geldt hier het principe dat samenwerken loont.

**In 2013 dekte de collectieve verzekeringsovereenkomst 134.321 personen.**

## TOEGANG TOT DE VAKANTIEDIENST

Sinds verscheidene jaren biedt de Gemeenschappelijke Sociale Dienst zijn begunstigden de mogelijkheid om een vakantie te boeken binnen het zeer uitgebreide en gevarieerde gamma van zijn partner, de vzw Pollen.

Deze vzw beschikt over verschillende eigendommen, onder andere appartementen aan zee en chalets in de Ardennen, en werkt samen met een tiental touroperators.

Bovenop deze zeer aantrekkelijke dienst kent de Sociale Dienst een dagpremie toe voor kinderen jonger dan 18 die deelnemen aan een vakantie besteld bij Pollen.

## INFORMATIE

In 2013 werd een grootse informatiecampagne op touw gezet om de Gemeenschappelijke Sociale Dienst aan de nieuwe lokale mandatarissen voor te stellen en de besturen die dit wensen informatiesessies aan te bieden.

Het verstrekken van informatie is van cruciaal belang. Onbekend maakt immers onbemind. Om die reden werd er een brochure gerealiseerd met een overzicht van alle voordelen en de verschillende manieren om de dienst te contacteren. Deze wordt op aanvraag verzonden. Anderzijds werd ook beslist om voornamelijk nieuwe technologieën zoals het internet in te schakelen voor de verspreiding van de brochure en om elektronische nieuwsbrieven te versturen om de afstand tot de besturen en de begunstigden te verkleinen.

Dit alles sluit echter het meest essentiële aspect van de informatieopdracht van de GSD niet uit, namelijk de noodzakelijke samenwerking met de werkgevers. Zonder de actieve deelname van de referentiepersonen binnen de besturen loopt de Gemeenschappelijke Sociale Dienst immers het risico om niet optimaal te worden benut, namelijk dat begunstigden die aanspraak kunnen maken op een tegemoetkoming, deze niet bekomen.

## FINANCIËN

De besturen stellen zich regelmatig de vraag wat een aansluiting bij de Gemeenschappelijke Sociale Dienst hen precies oplevert. Uiteraard wordt hierbij de betaalde bijdrage vergeleken met de financiële tegemoetkomingen die aan de begunstigden worden gestort. Over het algemeen is het bedrag van de tegemoetkomingen minder hoog dan de bijdrage. Meestal is dit volstrekt normaal en kan dit eenvoudig worden verklaard: De bijdrage die aan de Gemeenschappelijke Sociale Dienst wordt betaald, kan immers over verschillende posten worden verdeeld die allen kaderen binnen de eerste doelstelling, namelijk beantwoorden aan de diverse noden van de begunstigden.

Zo komt het dat de sociale tegemoetkomingen, de premies en het doorstorten van een deel van de bijdrage aan de vakantiedienst grote uitgaveposten vertegenwoordigen.

## DE TOEKOMST

In 2014 zal de Gemeenschappelijke Sociale Dienst zijn informatiebeleid met alle beschikbare middelen voortzetten met het oog op de grootst mogelijke efficiëntie en rekening houdende met de eigenheid van de aangesloten besturen.

Naast het aspect van de communicatie is het ook van cruciaal belang om te luisteren naar de noden van de begunstigden. Zo moet de GSD zijn creativiteit aanspreken om het gamma aan voordelen en tegemoetkomingen aan de begunstigden verder uit te breiden. In deze taak zal de volledige Gemeenschappelijke Sociale Dienst de komende jaren zijn tanden zetten.

## WAT IS DE GEMEENSCHAPPELIJKE SOCIALE DIENST?

De Gemeenschappelijke Sociale Dienst, afgekort de GSD, is een dienst van de RSZPPO. Alle provinciale en plaatselijke overheidsdiensten (PPO) zijn in het kader van de sociale zekerheid van ambtswege bij de RSZPPO aangesloten, maar wie wenst, kan zich middels een toelage ook bij de Gemeenschappelijke Sociale Dienst aansluiten.

***Wat kan de besturen overtuigen om zich in deze tijden van crisis en besparingen toch bij uw dienst aan te sluiten?***

De diversiteit en de kwaliteit van de diensten die wij aanbieden uiteraard! Ondanks de crisis heeft geen enkel bestuur zijn lidmaatschap opgezegd, want het is net in moeilijke tijden als deze dat wij elke dag het nut van professioneel en onafhankelijk maatschappelijk werk bewijzen!

***Hoeveel mensen werken er bij de GSD?***

Wij zijn met 15: één directeur, vijf administratief assistenten en negen maatschappelijk assistenten. De administratief assistenten beheren de automatische premies, de briefwisseling, de boekhouding, enz. Dankzij de ondersteuning die zij bieden, kunnen de maatschappelijk assistenten hun aandacht volledig richten op het werkterrein. Wij beheren elk een geografische sector, hebben contacten met zowel besturen als werknemers, houden zitdagen of voeren huisbezoeken uit, ...

***Wat betreft het maatschappelijk werk, overlappen uw taken niet met de opdrachten van de OCMW's?***

Helemaal niet, we zijn zelfs complementair! Mits het akkoord van de persoon die steun vraagt, bundelen wij op het terrein vaak onze krachten. Zo werken wij samen met andere actoren zoals de OCMW's, maar ook de diensten voor jeugdhulp, schuldbemiddelingsdiensten, enz. Soms werken we echter ook alleen. Het is namelijk niet altijd gemakkelijk voor een werknemer van een OCMW om zich tot zijn collega's te moeten richten om steun te krijgen. Het is echter niet omdat men voor een OCMW werkt, dat men geen problemen kan hebben. Bij ons is het beroepsgeheim een gouden regel; zo weet een werkgever nooit wie er een dossier bij ons heeft en al zeker niet wat daar allemaal in staat.

***Een perfecte dienst dus?***

Nog beter: een dienst die wéét dat hij niet perfect is, maar die elke dag beter probeert te worden! Net zoals alle andere sociale werkers hebben wij geen toverstok. Wat we wél hebben, zijn specifieke tools, competente professionals en een dynamisch en betrouwbaar team!



MARTINE BEGUIN  
VERANTWOORDELIJKE  
SOCIAAL ASSISTENTEN

## 5.9 PROJECTEN 2013

### DOCUMENTBEHEER

In 2012 heeft de Dienst Sociale Zekerheid het project 'Quick-Link' in productie gebracht, een systeem voor het elektronische beheer van documenten (Document Management System (DMS)). Het doel van dit project is om het referentiesysteem van de dagelijkse documenten van de Dienst Sociale Zekerheid te optimaliseren en op die manier het gebruiksgemak voor de medewerkers te vergroten.

Dit betekent dat alle informatie over de aangesloten werkgevers wordt gedigitaliseerd en op een informaticaplatform wordt gecentraliseerd. De gebruikers kunnen via dit platform vanzelfsprekend de volledige elektronische dossiers van de werkgevers raadplegen, maar daarnaast is het DMS ook uitgerust met performante zoekmachines. Aan de hand daarvan kunnen de medewerkers van de verschillende cellen van de dienst meer gerichte opzoekingen uitvoeren naar bepaalde types van informatie over de aangesloten werkgevers.

Een dergelijk systeem werkt echter niet als iedere gebruiker zijn eigen referentiepraktijken toepast. Bijgevolg is 'harmonisering' hét sleutelwoord voor de werkmethode binnen dit project.

Zo werden in 2013 de referentiepraktijken van de verschillende cellen van de Dienst Sociale Zekerheid gedurende een volledig jaar opgelijst, geanalyseerd, verbeterd en geharmoniseerd. Dit resulteerde in een aantal handleidingen met goede praktijken inzake documentbeheer die werden gecentraliseerd en gepubliceerd. Op die manier kan iedere gebruiker inzicht krijgen in de referentiepraktijken van zijn collega's en zo gemakkelijk de informatie terugvinden die hij zoekt.

De overgrote meerderheid van de documenten die in Quick-Link zijn opgeslagen door de verschillende cellen van de dienst, werden reeds via deze procedure geharmoniseerd. In de toekomst zullen de handleidingen nog verder worden vervolledigd en geperfectioneerd, en zal er worden nagegaan of de gebruikers de richtlijnen ook correct toepassen.

## PENSIOENWET 24 OKTOBER 2011

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

### Responsabiliseringsbijdrage

Op basis van de artikelen 19 tot en met 23 van de wet van 24 oktober 2011 is de RSZPPO bevoegd voor de berekening en de inning van de responsabiliseringsbijdrage inzake de pensioenen van het vastbenoemde personeel.

De responsabiliseringsbijdrage is verschuldigd door de provinciale en plaatselijke besturen waarvoor de pensioenlast, ten laste van het Gesolidariseerde Pensioenfonds van de gewezen vastbenoemde personeelsleden en/of hun rechthebbenden, meer bedraagt dan de wettelijke basispensioenbijdragen voor datzelfde jaar.

In 2013 heeft de Dienst Sociale Zekerheid de analyse afgerond die in 2012 was gestart. Op basis van deze analyse is een informatica-toepassing ontwikkeld voor de berekening en de facturatie van de responsabiliseringsbijdrage. Om de vereiste gegevens voor een correcte berekening van de responsabiliseringsbijdrage te kunnen verzamelen, werd er samengewerkt met de pensioeninstellingen, waaronder de Pensioendienst voor de Overheidssector (PDOS).

Elke werkgever die bij het Gesolidariseerde Pensioenfonds van de RSZPPO is aangesloten, heeft in 2013 een overzicht van zijn aandeel in de inkomsten en uitgaven van het Gesolidariseerde Pensioenfonds ontvangen. De werkgevers die een responsabiliseringsbijdrage verschuldigd waren, hebben eveneens een vraag tot betaling ontvangen.

In 2013 gaat het over een totaal van 1.539 werkgevers die een pensioenoverzicht ontvingen. 537 van deze werkgevers hebben eveneens een factuur ter betaling van de responsabiliseringsbijdrage ontvangen.

Het project zal in 2014 worden verdergezet. De notificatiebrief en de factuur zullen worden verzonden naar de e-Box van de werkgever op de portaalsite van de sociale zekerheid. In een overgangperiode zullen zij eveneens een papieren versie van deze documenten via de post ontvangen.



## Overdracht wiskundige reserves

Bij de vaste benoeming van een contractueel personeelslid komen de wiskundige reserves opgebouwd in de pensioenregeling van de privésector toe aan de pensioeninstelling die het wettelijke pensioenstelsel van de overheidssector beheert. Voor de lokale besturen die zijn aangesloten bij het Gesolidariseerde Pensioenfonds zal de financiële overdracht van deze reserves gebeuren op vraag van de RSZPPO op het moment van de vaste benoeming.

In 2013 startte de Dienst Sociale Zekerheid in samenwerking met de Rijksdienst voor Pensioenen (RVP) en Sigedis de analyse voor de ontwikkeling van een informaticatoepassing om de financiële overdracht van de wiskundige reserves te verwezenlijken. Deze analyse zal worden afgerond in 2014 en worden geïmplementeerd vanaf 2015.

## IDENTIFICATIEGEGEVENS LEIDENDE POLITIEKE MANDATARISSEN

In 2013 heeft de Dienst Sociale Zekerheid op vraag van de FOD Binnenlandse Zaken de identificatiegegevens van de leidende politieke mandatarissen van de lokale politiezones, de provincies, de gemeenten en de steden verzameld. Deze gegevens werden geregistreerd in het RSZPPO-werkgeversrepertorium.

In 2014 zullen deze gegevens worden geïntegreerd in de databank van de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO), beheerd door de FOD Economie, KMO, Middenstand en Energie en beschikbaar worden gesteld voor de werkgevers.

## PROJECTEN EN ACTIES VAN DE DIENST GEZINSPRESTATIES

### Project van het elektronisch kinderbijslagdossier

In 2013 is ook een volgende stap gezet in het project van het elektronisch kinderbijslagdossier. Er werd namelijk een lastenboek opgesteld waarvan de opdracht in 2014 zal worden toegekend. Dit project zal niet alleen leiden tot de afschaffing van het papieren dossierbeheer, maar beoogt ook een grotere productiviteit door het gebruik van slechts één enkele informatiedrager (minder risico op informatieverlies).

Verder zal er aanzienlijk minder ruimte in gebruik zijn doordat de lokalen met klassemmenten en archieven zullen verdwijnen, en krijgen de dossierbeheerders door dit systeem de mogelijkheid om aan telewerk te doen.

### Project i.v.m. de vernieuwing van de toepassing 'documentgeneratie'

In 2012 was het project i.v.m. de vernieuwing van de toepassing 'documentgeneratie' reeds in productie gegaan. Deze toepassing is flexibeler en performanter dan de vorige. Bovendien is de kwaliteit van de geschreven correspondentie met de gezinnen merkbaar verbeterd. De laatste fase van dit project houdt verband met zogenaamde 'intelligente' documenten, namelijk enerzijds documenten waarvan de inhoud en de omvang variëren naargelang de informatie die moet worden meegedeeld, het aantal actoren in het dossier, ... en anderzijds documenten die berekeningstabellen bevatten. Er werd 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 werd in de loop van 2013 bijna volledig afgerond.

**JOHAN VAN DER BRUGGEN**  
DIRECTEUR



**MICHEL BATAILLE**  
ADJUNCT-DIRECTEUR

### *In welke context werd deze enquête gehouden?*

Johan: In oktober 2011 werd aan alle provinciale en plaatselijke besturen, *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 wees uit dat er over het algemeen een eerder hoge tevredenheid,  $\pm 70\%$ , bestaat bij onze voornaamste klanten over de dienstverlening.

Michel: In 2012 heeft de Dienst Sociale Zekerheid een diepgaande analyse uitgevoerd en werden er een aantal actiepunten gedefinieerd omtrent de meest in het oog springende aspecten van deze tevredenheidsenquête. Toen werden er reeds enkele acties ondernomen, maar verschillende van deze engagementen werden ook geformaliseerd in de bestuursovereenkomst voor de jaren 2013 tot en met 2015.

### ***Over welke acties gaat het precies?***

M: Het gaat om de herziening van het facturatiesysteem, het aanbieden van interactieve formulieren en de harmonisering van financiële stromen, maar ook om de verdere ontwikkeling van het zeer gewaardeerde SPOC-principe en de afstemming van de website RSZPPO en de portaal-site van de sociale zekerheid.

### ***Waarom was het nodig om het facturatiesysteem te herzien?***

J: Ingevolge de analyse van de resultaten van de tevredenheidsenquête heeft de Rijksdienst onder andere beslist om zijn elektronisch facturatiesysteem te optimaliseren om het gebruiksgemak ervan te vergroten. Zo heeft de RSZPPO in 2013 een elektronisch facturatiesysteem geanalyseerd. Tijdens deze analyse en op basis van de commentaren die werden verzameld via de tevredenheidsenquête werden de lay-out en de inhoud van de facturen herzien om deze duidelijker en overzichtelijker te maken voor de aangesloten besturen. De inproductie van deze vernieuwde factuur is gepland voor 2014.

### ***U had het ook over interactieve formulieren. Waarvoor worden deze gebruikt?***

J: Klopt, de interactieve formulieren hebben betrekking op de Sociale Maribel. Het aanvragen van bijkomende arbeidsplaatsen gebeurt door middel van een formulier dat de werkgever binnen een welbepaalde termijn moet indienen. Deze aanvraag moet vergezeld zijn van het verslag van het bevoegde syndicale overlegcomité waaruit het advies van de representatieve vakorganisaties blijkt. Uit de enquête bleek dat deze manier van werken een grote administratieve last vertegenwoordigt voor de besturen. De Rijksdienst heeft er zich in de lopende bestuursovereenkomst dan ook toe verbonden om de huidige formulieren in interactieve vorm aan te bieden aan de betrokken werkgevers.

M: Dit houdt in dat de werkgevers de mogelijkheid geboden wordt om hun aanvraag online in te dienen. Het verslag van het syndicale overlegcomité dient als bijlage te worden toegevoegd. Op deze manier zorgt men voor administratieve vereenvoudiging en kortere doorlooptijden. De functionele analyse werd uitgevoerd in 2013. Het streefdoel is om in 2014 de nieuwe toepassing te ontwikkelen, zodat de nieuwe interactieve formulieren in de loop van 2015 kunnen worden gebruikt door de werkgevers.

### ***Wat wordt er bedoeld met de harmonisering van de financiële stromen?***

J: Naast de Sociale Maribel worden ook andere subsidies door de RSZPPO betaald, zoals de IBF-premies, GECO-premies en de Veiligheidscontracten. Deze premies maken momenteel deel uit van een specifieke financiële operatie, waarbij de betalingsdata niet op elkaar afgestemd zijn.

M: In de bestuursovereenkomst 2013-2015 engageert de RSZPPO zich om de betaaldata van de verschillende subsidies via een eenmalige maandelijkse betaling te harmoniseren. Er zal ook een maandelijks afschrift aan de werkgever verstuurd worden met de vermelding van de gestorte bedragen per premie waarop hij aanspraak maakt. Om deze doelstelling te verwezenlijken, wordt een nieuwe informaticatoepassing ontwikkeld in overleg met de betrokken bankinstellingen, zodat het goede verloop van bovenvermelde financiële operaties kan worden gegarandeerd.

J: Met deze verbintenis hoopt de RSZPPO de volledigheid en de helderheid van de financiële stromen te vergroten. Deze wens, zo blijkt uit de resultaten van de tevredenheidsenquête, leeft ook bij de betrokken werkgevers. In de loop van 2013 vond een haalbaarheidsstudie plaats met het oog op de analyse van de technische, budgettaire en menselijke noden.

### ***Wat houdt het SPOC-principe precies in?***

J: 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. De verwerking van de verschillende aangiften, DmfAPPL en DIMONA, en het beheer van het werkgeversrepertorium gebeurt volgens het SPOC-principe dat de Dienst Sociale Zekerheid sedert enkele jaren hanteert.

M: Uit de tevredenheidsenquête blijkt dat het SPOC-principe erg gewaardeerd wordt door de aangesloten besturen en dat een verdere verdieping en uitbouw gewenst is.

### ***En hoe vertaalt dat zich op de werkvloer?***

M: Wij hebben een functie 'SPOC Dienstverrichter' gecreëerd, waarvoor vier personen binnen de Dienst Sociale Zekerheid werden aangesteld. Deze functie bestaat erin de eerstelijnssteun voor alle FSS en andere dienstverrichters zo efficiënt mogelijk te verzorgen. Voor 2014 zal hetzelfde principe ingevoerd worden voor alle vragen met betrekking tot de Sociale Maribel. Op deze manier trachten we het SPOC-principe verder uit te bouwen.



J: Daarnaast gebruiken we ook generieke e-mailadressen, waardoor een continue behandeling van binnenkomende vragen verzekerd wordt, en betrekken we de dossierbeheerders bij de voorbereidingen van het individueel overleg met alle dienstverrichters, zodat belangrijke aandachtspunten op de agenda kunnen worden geplaatst en de dienstverrichters een volledig beeld van de toestand van hun klanten krijgen.

#### ***Is de website een belangrijk communicatiemiddel?***

J: Ja. In 2012 werden er reeds enkele acties ondernomen om de tevredenheid over de kwaliteit van de communicatie vanuit de RSZPPO op te drijven. Zo werd er een inhoudelijke en structurele analyse gemaakt van de website en de afstemming ervan op de portaal-site 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.

M: In 2013 werd dit project verder ontplooid. Het project omvat twee luiken: een inhoudelijke afstemming en een structurele herziening. Het afstemmen van de inhoud van de website van de RSZPPO, deel werkgever, op de portaal-site van de sociale zekerheid werd in 2013 volledig afgerond. De teksten op de website werden herschreven en geüpdatet, en er werd steeds een verwijzing naar de portaal-site vermeld waar nodig. Op deze manier vindt de gebruiker eenvoudiger en sneller de correcte informatie terug en wordt de leesbaarheid van de website verbeterd. Het tweede luik, de herziening van de structuur van de website van de RSZPPO, wordt in de komende jaren uitgevoerd.

## 6.1 SUPPORTDIENSTEN



**WIM BROUCKE**  
DIRECTEUR

De missie van de supportdiensten bestaat erin om het management en de diensten klantgericht te ondersteunen zodat zij zich kunnen richten op hun kernactiviteiten en strategische doelstellingen.

Op 12 juli 2013 keurde de Ministerraad het wetsontwerp goed voor de oprichting van de Dienst voor de Bijzondere Socialezekerheidsstelsels (DIBISS) door de fusie van de RSZPPO en de DOSZ (Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid). De Regering besliste dat beide instellingen vanaf 1 januari 2015 hun krachten zullen verenigen met het oog op rationalisering, efficiëntie en synergieën tussen de OISZ (Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid). Deze beslissing zou de toekomst van de RSZPPO grondig hertekenen.

Eén van de belangrijkste punten van deze fusie is de samensmelting van de ondersteuningsdiensten (informatica, personeel, logistiek en financiën, ...) van beide instellingen.

Om op 1 januari 2015 effectief van start te kunnen gaan, werden er tijdens een eerste strategisch seminarie een vijftigtal projecten en acties geïdentificeerd vanaf augustus 2013. Voor de meeste van deze projecten en acties werden er binnen de ondersteuningsdiensten projectleiders aangeduid. Zo werd de grootste uitdaging op de werkvloer in 2013 de voorbereiding van de fusie met een garantie van de kwaliteit van de dienstverlening van de productiediensten.

### 6.1.1 HUMAN RESOURCES

Het traditionele personeelsbeheer, gericht op de administratieve personeelszaken en met een focus op de operationaliteit, blijft ook in 2013 een belangrijk onderdeel van de activiteiten van de Dienst Human Resources.

De drie grote luiken van dit administratief beheer zijn loonbeheer, administratief loopbaanbeheer en aan- en afwezigheidsbeheer (inclusief tijdsregistratie).

De HR-medewerkers zetten zich ook in 2013 dag na dag in om een kwaliteitsvolle administratieve dienstverlening te realiseren voor de personeelsleden. Er wordt ook blijvend aandacht besteed aan de verbetering van de interne procedures en de communicatie met de interne diensten en de personeelsleden.

Naast dit klassieke personeelsmanagement vormt het humanresourcesmanagement een tweede aspect van het personeelsbeleid. Het humanresourcesmanagement richt zich op het samenbrengen van werksystemen en regelgeving, van strategisch denken over mens en organisatie. Bovendien zoekt men daarbij naar de match tussen de mens in de organisatie en het belang van de organisatie en haar structuren. Het einddoel van dit beleid is het leveren van een toegevoegde waarde aan de organisatie.

De strategische doelstellingen in het kader van de ontwikkeling van het HR-beleid zijn verankerd in de bestuursovereenkomst 2013-2015. Enkele belangrijke onderdelen van dit beleid zijn:

Het goede beheer van de loonmotor en een meer intensief en nuttig gebruik van de geïnformateerde rapporteringssystemen.

De selectie, de rekrutering en het onthaal van nieuwe medewerkers via een efficiënt wervingsproces, waarbij de kwaliteit van de nieuwe krachten als eindresultaat primeert.

Het opstellen van duidelijke functieprofielen in het kader van de rekrutering, de evaluatie en de competentieontwikkeling van de medewerkers.

Het voorzien in de gepaste opleiding en vorming van de medewerkers.

De jaarlijkse evaluatie van de prestaties van de personeelsleden.

De ontplooiing van een HR-strategie.

Het verzorgen van een adequate interne en externe communicatie.

## KWANTITATIEVE PERSONEELSGEGEVENS

### PERSONEELSBESTAND

Op 31 december 2013 verzorgden 359 personeelsleden de werking van de RSZPPO.

#### Opgedeeld volgens loopbaanniveau:

Management	2	0,56%
Niveau A	56	15,60%
Niveau B	71	19,78%
Niveau C	196	54,59%
Niveau D	34	9,47%

#### Opgedeeld volgens statuten:

Mandaathouder	2	0,56%
Statutair	252	70,19%
Stagiair	13	3,62%
Contractueel	92	25,63%

#### Opgedeeld volgens leeftijd:

Leeftijd 20-29	52	14,48%
Leeftijd 30-39	108	30,09%
Leeftijd 40-49	89	24,79%
Leeftijd 50-59	95	26,46%
Leeftijd 60-64	15	4,18%

#### Opgedeeld volgens geslacht en niveau:

	M		V	
Management	2	100,00%	0	0,00%
Niveau A	29	51,79%	27	48,21%
Niveau B	24	33,80%	47	66,20%
Niveau C	60	30,61%	136	69,39%
Niveau D	12	35,29%	22	64,71%
Totaal	127	35,38%	232	64,62%



## PERSONEELSBEWEGINGEN

In 2013 kwamen er in totaal dertien nieuwe personeelsleden in dienst, waarvan drie mannen en tien vrouwen. Van deze dertien indiensttredingen waren er drie Franstalig en tien Nederlandstalig. Zes van deze nieuwe indiensttredingen situeerden zich in niveau C, drie in niveau A, drie in niveau B en één in niveau D.

Opgesplitst volgens statuut waren er vier contractuele indiensttredingen en negen indiensttredingen als stagiair.

Twaalf personeelsleden begonnen in 2013 aan een stage als statutair ambtenaar bij de RSZPPO. Drie onder hen waren op het ogenblik van hun toelating tot de stage reeds in dienst als contractueel ambtenaar.

Eenentwintig personeelsleden verlieten in 2013 onze instelling, elf hiervan gingen op pensioen.

## PERSONEELSKOSTEN

Het personeelsbudget voor 2013 bedroeg 20.790.430 EUR. Eind 2013 werd 97,90% van dit budget effectief besteed.

## HR-PROJECTEN IN 2013

### OPERATIONEEL PLAN

De uitvoering en de opvolging van de strategische HRM-doelstellingen gebeurt via een jaarlijks operationeel plan. Belangrijke elementen uit het plan 2013 waren onder meer de deelname aan de FED20 (dit is een jaarlijkse *benchmark* binnen het federaal openbaar ambt van een twintigtal HR-indicatoren), een permanente kwantitatieve maar ook kwalitatieve opvolging van de graad en wijze van uitvoering van de evaluatiecyclus van de medewerkers, en het bevorderen van schoolstages in de instelling, wat aan jongeren de kans biedt om een eerste werkervaring op te doen en moet bijdragen tot een grotere bekendheid en een positief imago van de instelling.

### OPLEIDINGSPLAN

Zoals elk jaar werd ook voor 2013 een opleidingsplan opgesteld. Het doel van dit plan is om de ontwikkeling van de medewerkers in de gewenste richting te laten evolueren, zodat de managementdoelstellingen van de RSZPPO op efficiënte en effectieve wijze worden bereikt.

In de bestuursovereenkomst 2013-2015 werd bepaald dat er minimum 70.000 EUR moet worden voorzien om jaarbasis om de nodige opleidingen te kunnen organiseren. Naast het Opleidingsinstituut van de Federale Overheid (OFO), doet de RSZPPO immers ook dikwijls een beroep op externe opleidingsfirma's. Deze externe firma's kunnen vaak meer op maat van de behoeften van de interne diensten werken.

In 2013 werd 96% van het totale opleidingsbudget gebruikt voor het volgen van opleidingen, wat in totaal 878 opleidingsdagen vertegenwoordigt. Hieruit kan men concluderen dat er een grote behoefte is aan constante opleiding en ontwikkeling van de medewerkers.

## SYNERGIE HR

In het kader van de ontwikkeling van zijn HR-beleid is de RSZPPO een strategische partner en een actieve deelnemer in de gemeenschappelijke HR-synergiedoelstellingen voor de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, zoals bij de ontwikkeling van een gemeenschappelijke loonmotor, de ontwikkeling van e-HR-toepassingen, het uitwerken van een instrument voor werkmeting, het organiseren van gezamenlijke selecties voor identieke functieprofielen en voor het organiseren van opleidings- en vormingsactiviteiten voor gemeenschappelijke competentienoden.

## EVALUATIECYCLI

Het koninklijk besluit van 24 september 2013 betreffende de evaluaties in het federaal openbaar ambt vervangt het vroegere evaluatiesysteem, gekend als de 'ontwikkelcirkels'. Dit besluit voert een nieuw evaluatiesysteem in voor alle federale overheidsdiensten, met name de 'evaluatiecyclus'. Via dit opvolgingssysteem worden de federale personeelsleden jaarlijks geëvalueerd waarbij één van de volgende eindvermeldingen kan worden toegekend: 'uitzonderlijk', 'voldoet aan de verwachting', 'te verbeteren' of 'onvoldoende'. Deze eindvermeldingen bepalen het geldelijke loopbaanverloop van ieder personeelslid.

Om alle personeelsleden voldoende te informeren, organiseerde de dienst HR eind 2013 verschillende informatiesessies die de inwerkingtreding en de regels van deze evaluatiecyclus toelichtten. Vanaf 1 januari 2014 is gestart met het nieuwe systeem van de evaluatiecyclus.

## ARNO WEB

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

In 2013 heeft de Dienst HR de implementatie van Arno Web gerealiseerd. 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, ...).

Loonbriefjes en een aantal andere documenten, zoals de fiscale fiche en het overzicht van het ziektekrediet voor de statutairen worden via Arno Web elektronisch ter beschikking gesteld van het personeel.

Arno Web bevat ook een luik, in medebeheer van de Dienst Communicatie, waarin allerhande personeelsinfo (bijv.: het arbeidsreglement, de dienstnota's, de personeelsberichten, ...) permanent kan worden geraadpleegd door de personeelsleden.

## TELEWERK

Het telewerk is vanaf eind 2012 een volwaardige werkvorm bij de RSZPPO. Eind 2013 hebben 122 medewerkers de mogelijk om te telewerken. 79 medewerkers maken effectief gebruik van deze mogelijkheid, waarbij 46 personeelsleden telewerken op een vaste dag in de week (met een maximum van 2 dagen per week) en 33 personeelsleden op wisselende dagen in de maand (met een maximum van 3 dagen per maand). Het merendeel van de telewerkers verricht het telewerk vanuit zijn woonplaats.

Met het invoeren van het telewerken verhoogt de RSZPPO zijn aantrekkelijkheid als werkgever, dit zowel voor de eigen medewerkers als naar potentiële sollicitanten toe.

## ZIEKTEVERZUIM

De voorbije jaren werd een aanzet gegeven tot een ziekteverzuimbeleid. Een eerste actie voorzag in de permanente opvolging van de verzuimcijfers.

In vergelijking met overheidsinstellingen van eenzelfde grootteorde en met gelijkaardige bedrijfsactiviteiten, en ook ten opzichte van het gemiddelde verzuimcijfer voor het ganse federaal openbaar ambt, lag het ziekteverzuimcijfer<sup>1</sup> van de RSZPPO in het verleden telkens 1 à 2% hoger (recente verzuimcijfers voor de RSZPPO: 7,18% in 2011 en 7,82% in 2012).

Na verdere analyse van deze cijfers werd beslist tot een strikter toezicht op de verplichtingen voor de personeelsleden die bij een ziekteafwezigheid gelden, met name het tijdig en correct melden van de afwezigheid, het medisch attesteren van de afwezigheid en het zich beschikbaar stellen voor ziektecontrole.

In 2013 werd een nieuwe actie toegevoegd. De diensthoofden worden nu nauwer betrokken bij de opvolging van de afwezigheden van hun medewerkers. Hierdoor kunnen zij gerichter anticiperen op bepaalde afwezigheidsituaties, bijvoorbeeld door het houden van een terugkeergesprek bij langdurige ziekteafwezigheid, waarbij de leidinggevende de herintegratie van de medewerker faciliteert. Ook op frequent ziekteverzuim kan op deze manier worden ingespeeld door het houden van een ziekteverzuimgesprek, waarbij de leidinggevende de afwezigheidsproblematiek met zijn medewerker bespreekt, daarbij de nodige ondersteuning biedt en met de medewerker afspraken maakt ter voorkoming van een nieuwe afwezigheid.

De Dienst HR stelt vast dat deze verzuimaanpak samen met de pensionering van een aantal langdurig afwezigen heeft geleid tot het terugdringen van het ziekteverzuimcijfer tot 5,77% in 2013.

<sup>1</sup> Ziekteverzuimpercentage: het aantal verzuimdagen x 100 gedeeld door het product van het aantal voltijdse equivalenten (VTE) en het aantal te presteren dagen voor een VTE (261 dagen in 2013)

## ONTHAAL VAN DE NIEUWE MEDEWERKERS

### *Hoe verloopt de onthaaldag voor de nieuwe werknemers?*

In eerste instantie laten we alle nieuwkomers, zowel Nederlands- als Franstaligen, met elkaar kennismaken waarbij ze zichzelf voorstellen. Vervolgens heten de leidende ambtenaren de nieuwkomers welkom. Vanaf dan worden de groepen opgesplitst per taalrol, omdat het anders moeilijk zou zijn voor de deelnemers om de presentaties goed te kunnen volgen. Nadien volgen een aantal presentaties, o.a. een algemene presentatie van de RSZPPO, en stelt elke dienst zichzelf voor.

Op die manier krijgen de nieuwe medewerkers ook een zicht op wat de andere diensten doen, los van de dienst waarin zij tewerkgesteld zijn. Tussendoor is er een pauzemoment waarbij iedereen weer samenkomt. Op het einde worden de belangrijkste punten van het arbeidsreglement nogmaals aangehaald omdat we merken dat sommige belangrijke zaken snel worden vergeten. Tot slot kunnen de deelnemers nog vragen stellen.



**LIEN VANBECELAERE**  
SELECTIE & COMPETENTIEONTWIKKELING

### *Wat voor informatie wordt aan de deelnemers gegeven?*

Tijdens de algemene presentatie komen heel wat facetten van de RSZPPO aan bod: wat is de RSZPPO?; situering binnen de ruime context van de sociale zekerheid; visie, missie & waarden; de verschillende raden; vakbondsvertegenwoordiging binnen de RSZPPO; organogram.

Bij de voorstelling van de diensten wordt op beknopte, duidelijke en vaak heel creatieve wijze weergegeven waar deze diensten voor staan, wat hun kerntaken zijn en hoe de structuur van de dienst is opgebouwd. We vermelden ook telkens een SPOC waarbij men terecht kan als men vragen heeft.

### *Hoeveel keer per jaar wordt zo'n dag georganiseerd?*

De onthaalmiddag werd tot nog toe één keer per jaar georganiseerd, meestal in het begin van het jaar. De praktijk leert ons dat we voldoende nieuwkomers moeten hebben om een onthaalmiddag te organiseren. Tenslotte vraagt zo'n middag een grote investering om alle sprekers op hetzelfde moment beschikbaar te krijgen. En voor de nieuwe medewerkers is het ook leuker als ze met een groepje zijn om de onthaalmiddag te volgen.



## 6.1.2 ICT

De ICT-dienst is verantwoordelijk voor de volgende taken:

De informatica-infrastructuur, de servers, het netwerk, het PC-park, enz. aanschaffen en onderhouden.

Instaan voor de telefonie (VOIP).

De Rijksdienst integreren in het Extranet van de sociale zekerheid en het netwerk van de Kruispuntbank.

Toepassingen aanbieden om de hoofdtaken van de Rijksdienst op een efficiënte manier uit te voeren, nl. de kinderbijslagtoepassing @Kid-IT (in samenwerking met Cegeka) en de toepassing GSD-SSC voor de werkzaamheden van de Gemeenschappelijke Sociale Dienst.

Bureauticatools ter beschikking stellen en het datanetwerk beheren tussen het hoofdkantoor in Brussel en de regionale kantoren in Gent, Bergen en Luik.

Ondersteuning bieden aan de telewerkers en hen optimaal integreren in het interne netwerk, zowel voor datatoegangen als voor telefonie.

Actief participeren in het e-governmentproject van de sociale zekerheid via de toepassing DmfAPPL, specifiek ontwikkeld voor de plaatselijke en provinciale overheidsdiensten.

De leidinggevenden rapporteren over 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.

Het informaticapark telt ca. 280 vaste werkstations en 200 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 90 telewerkers.

Deze portables zijn geconfigureerd om vanop afstand via een beveiligde verbinding toegang te krijgen tot het RSZPPO-netwerk (VPN).

#### **Het serverpark is samengesteld uit volgende elementen:**

- Vijf servers met VMware ESX 5.1 die samen een *farm* vormen en ongeveer 100 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.



**LUC DUYCK**  
VERANTWOORDELIJKE  
PRODUCTIE EN  
INFRASTRUCTUUR

*In 2013 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.*

## **DEPARTEMENT PRODUCTIE EN INFRASTRUCTUUR**

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)**

Eind 2012 werden de nieuwe doelstellingen vastgelegd voor de ondersteuning van de bestuursovereenkomst 2013-2015. In dit kader dienden een aantal nieuwe rapporten te worden ontwikkeld. Het geheel werd in een nieuw projectcharter gegoten.

Naast deze nieuwe rapporten moesten ook een aantal bestaande rapporten aangepast worden om wijzigingen op te vangen die in bepaalde toepassingen werden doorgevoerd. Dat was bijvoorbeeld het geval voor het nieuwe boekhoudplan en de voorbereidende werken ter ondersteuning van de regionalisering van de kinderbijslagactiviteiten. Om al deze ontwikkelingen en aanpassingen volgens de planning te kunnen realiseren, werd voor de ploeg Business Intelligence een nieuwe medewerker in dienst genomen.

### **UITBREIDING HP EXSTREAM**

In de loop van 2013 werden bovendien nieuwe documenten voor de Dienst Gezinsprestaties ontwikkeld in de toepassing HP Exstream. De implementatie van HP Exstream heeft ervoor gezorgd dat dossierbeheerders meer en meer brieven voor verzending rechtstreeks naar de Drukkerij kunnen sturen. De centrale drukkerij handelt het printen, automatisch onder enveloppe steken en klaarmaken voor de post af. Deze realisatie maakt de workflow efficiënter en maakt op termijn telewerk mogelijk.

In 2013 werd HP Exstream verder gebruikt voor ontwikkelingen in de andere departementen. Als onderdeel van een aantal projecten voor de Dienst Sociale Zekerheid werden documenten ontwikkeld die rechtstreeks via de e-Box van de werkgever worden afgeleverd.

## VERNIEUWING PRODUCTIEPRINTERS

In mei 2013 werden de productieprinters vervangen. Twee zwart-wit toestellen en één kleurenprinter werden vervangen door één zwart-wit- en één kleurenprinter. Beiden werden voorzien van de nodige afwerkingsmodules en hebben een capaciteit die beter afgestemd is op de gewijzigde vraag.

Door de nieuwe mogelijkheden kunnen bijvoorbeeld bepaalde brochures in kleur nu intern afgedrukt worden. Op die manier kan extern en duurder drukwerk vermeden worden. Samen met de vernieuwing van de productieprinters werd ook een aangepaste Service Level Agreement (SLA) voor de Drukkerij vastgelegd.

## ROLL-OUT VAN DE SOFTPHONE-OPLOSSING

In 2013 werd een softphone-oplossing (virtuele telefoon) getest en ontplooid waardoor er op de telewerkplek dezelfde functionaliteiten en telefoonnummers beschikbaar zijn als op de kantoren van de RSZPPO.

## INSTALLATIE VAN EEN UPS (UNINTERRUPTIBLE POWER SUPPLY)

Om de kwaliteit van de telefonie te garanderen, heeft de ICT-dienst in 2013 13 UPS geïnstalleerd (waarvan drie in de regionale kantoren) om de telefooncentrales en de actieve elementen in het netwerk te beschermen tegen micro-stroomonderbrekingen.



**BÉATRICE PINEAU**  
VERANTWOORDELIJKE  
ONTWIKKELING

*Het departement 'Ontwikkeling' is in eerste instantie 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 2013 werd het accent op volgende aspecten gelegd:

### Voor de DmfAPPL

- Ontwikkeling van de responsabiliseringsbijdrage:
  - Implementatie van de berekening van de responsabilisering en van het bijhorende PIA-bestand.
  - Creatie van de brief aan de werkgevers met de reporting tool HP Extream.
- Schrapping van de Ethiasaansluiting op het niveau van de aansluiting bij de Gemeenschappelijke Sociale Dienst. Dit gegeven wordt momenteel door de dienst GSD beheerd in een eigen applicatie.
- Wijziging van de regularisatiebrieven van de vakbondspremies ingevolge de wijziging van het reporting-programma.
- Wijziging van de begrotingsrekeningen in de PIA-bestanden (saldo, verdeling, Maribel, voorschotten, ...) om aan de nieuwe normen te voldoen.
- Ontwikkeling van de Elysium-toepassing voor inspecteurs om alle trimestriële gegevens op te vragen die tijdens een controle worden gebruikt:
  - Schermen voor het invoeren van aanvragen.
  - Diverse Excel-bestanden die in de bestandenlijst van de inspecteurs worden opgeslagen.
- Aanpassing van de flux (P040) tussen de RSZPPO en de Smals om aan de vereisten van de Dienst Sociale Zekerheid te voldoen.
- Wijziging van de toepassing RX om het voor de werkgevers mogelijk te maken om aanvragen tot wijziging van de aansluiting bij de sociale dienst en de pensioensystemen in te voeren (eerste en tweede pijler), en om wijzigingen in te voeren betreffende de lokale beheerder, de politieke mandatarissen en de financiële gegevens.

### Voor de GSD

- Verbetering van de basisfiche van de werkgever (toevoeging van de aansluiting bij Ethias of een andere bijkomende hospitalisatieverzekering, van een commentaar of een blocnote, ...).
- Wijziging van het sociale onderzoek:
  - Wijziging van vertrouwelijke gegevens (schermen, basisgegevens, ...).
  - Toevoeging van een nieuwe functie om een sociaal onderzoek voor te stellen zonder een tegemoetkoming te moeten invoeren.
  - Toevoeging van een nieuwe zone 'voorstel'.
  - Wijziging van de lay-out van de sociale onderzoeken en van de beschrijving en programmering zodat deze overeenstemmen met het nieuwe reporting-systeem.
- Antwoorden op verschillende specifieke vragen inzake 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.

ECONOMAAT

GEBOUWEN

VERZENDING

CAFETARIA

Hun rol bestaat erin de taken van de medewerkers van de RSZPPO te faciliteren 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 kantoren van de RSZPPO optimaal in te richten voor het welzijn van het personeel en om een gemoedelijk en vertrouwelijk 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.

#### ONTHAAL VAN BEZOEKERS

De onthaalruimte is waar het eerste contact met de klant wordt gelegd. Met als doel het onthaal te verbeteren, is het registratiesysteem voor bezoekers 'Carta +' opgezet. Bezoekers kunnen aan de hand van een nummer op het scherm volgen hoe lang ze nog moeten wachten en aan welk loket ze zich kunnen melden.

Het systeem laat ook toe om de bezoekers per dienst op te volgen en om statistische gegevens te bekijken.

### OPVOLGING BESTUURSOVEREENKOMST

De Dienst Facility engageert zich de bestuursovereenkomst op te volgen. In 2013 werd daarvoor gewerkt rond onderstaande artikels.

#### Aankoopbeleid

Om ervoor te zorgen dat aankopen gemaakt worden in overeenstemming met de wetgeving rond overheidsopdrachten is er een systeem voor interne dialoog tussen de SPOC's van de betreffende directies ingesteld.

Er is een tabel ontwikkeld voor de opvolging van publieke aanbestedingen. Deze tabel wordt bijgehouden door elke dienst die overheidsopdrachten afsluit en de betreffende medewerkers hebben hiervoor een opleiding gekregen. Deze tabel laat ook toe om na te gaan dat de clausules rond duurzame ontwikkeling in overweging zijn genomen.

Aankopen voor de RSZPPO worden zoveel mogelijk via het FOR-CMS-systeem gedaan. Zo kan de RSZPPO genieten van een aanzienlijk schaalvoordeel. Alle bestellingen die buiten FOR-CMS verlopen moeten begeleid worden door een motivatie.

#### Eco-efficiëntie

In 2013 werd het project 'Eco-efficiëntie' ingezet om het energieverbruik van de RSZPPO te analyseren en te verminderen. Opvolging van de energieconsumptie zal gebeuren via het Environmental Information System (EIS) ontwikkeld door de Regie der Gebouwen. EIS geeft een onmiddellijk overzicht en een maandelijkse analyse van het verbruik. De gebouwen in Brussel zijn reeds geregistreerd en de opvolging gaat van start.

#### Toegang voor personen met beperkte mobiliteit

De toegankelijkheid van de gebouwen is belangrijk. Daarom volgt elk nieuw project van de RSZPPO de vereisten rond toegang voor personen met beperkte mobiliteit voor zowel bezoekers als personeel.



## Focus OP OVERHEIDSOPDRACHTEN

### **Hoe komt een overheidsopdracht tot stand?**

Voor de duidelijkheid: Iedere aankoop voor rekening van de Staat is een overheidsopdracht. Er zijn echter verschillende regels van toepassing afhankelijk van de geraamde kostprijs en het voorwerp van de opdracht: het type van procedure, al dan niet met bekendmaking, de publicatiedrempels, etc. De Dienst Facility stelt overheidsopdrachten op voor zijn eigen werking en begeleidt de diensten van de RSZPPO die een overheidsopdracht moeten opstarten.

De eerste fase bestaat erin om de noden te definiëren. Wat hebben we precies nodig, en in welke hoeveelheid? Wat zijn de doelstellingen die we voor ogen hebben? Wat is de finaliteit? Zodra de noden zijn gevalideerd, begint de fase van de prospectie en wordt er een raming van de nodige budgetten gemaakt. Afhankelijk van de gevalideerde noden worden de ramingen in de overeenstemmende begroting ingeschreven. Vervolgens moet de procedure worden gekozen die zal worden gevolgd. De wet van 15 juni 2006 en het koninklijk besluit van 14 januari 2014 betreffende overheidsopdrachten bepalen de verschillende types van overheidsopdrachten en de financiële drempels voor de verschillende niveaus van bekendmaking.

Zo zijn er open en beperkte offerteaanvragen, open en beperkte aanbestedingen, de onderhandelde procedure met of zonder bekendmaking of de rechtstreekse procedure met bekendmaking, de concurrentiedialoog, de ontwerpenwedstrijd en de concessies voor werken. Niet al deze procedures zijn van toepassing voor onze noden.

Sinds 1 juli 2013 zijn er bovendien verschillende wetswijzigingen van kracht gegaan. Boven bepaalde bedragen moeten overheidsopdrachten op Europees niveau worden gepubliceerd.

Vervolgens wordt het lastenboek opgesteld in functie van het voorwerp van de opdracht. Na validatie wordt het gepubliceerd. Voor de bekendmaking van overheidsopdrachten heeft de RSZPPO zich ertoe verbonden om gebruik te maken van de elektronische toepassingen e-notification en Free Market (e-procurement).



**NICOLE TSIEBOS**  
DIENSTHOOFD

Daarna vindt de opening van de offertes plaats. Deze kunnen worden ingediend via elektronische weg via e-tendering. De opening van de offertes gebeurt steeds via e-tendering en ook het proces-verbaal wordt steeds in deze toepassing opgesteld.

De ontvangen offertes worden door een comité geanalyseerd op hun regelmatigheid. Vóór de analyse van de toekenningscriteria wordt er een kwalitatieve en administratieve selectie uitgevoerd. Gedurende de hele procedure gelden de principes van gelijkheid, non-discriminatie en transparantie.

In de volgende fase wordt een voorstel van toekenning van de opdracht aan de aanbestedende overheid gericht en, afhankelijk van het bedrag, ook aan de regeringscommissaris. De inschrijver wiens offerte werd weerhouden, ontvangt een kennisgeving van toekenning met eventueel een wachttermijn voor de aanvang van de opdracht. Aan die indieners van niet-weerhouden offertes wordt eveneens een mededeling gestuurd om hen op de hoogte te brengen van de beslissing. De inschrijvers hebben steeds de mogelijkheid om beroep in te dienen tegen deze beslissing bij de Raad van State.

## 6.1.4 BUDGET & FINANCIËN

### BEGROTINGSCYCLUS

Het opvolgen van de begrotingscyclus behoort tot de kerntaken van Budget & Financiën. Het belang van deze opdracht is door de jaren heen toegenomen omwille van de opeenvolgende besparingsmaatregelen met betrekking tot de beheersbegroting en omwille van de bijkomende verplichtingen op vlak van rapportering.

De begrotingscyclus bestrijkt een periode van drie jaar en wordt opgesplitst in drie grote fasen.

#### **Zo werden in 2013 volgende activiteiten uitgeoefend:**

1. De voorbereidende fase of de totstandkoming van de begroting 2014: de behoeften van de productie- en supportdiensten worden in kaart gebracht en ingepast binnen de normen die opgelegd worden door de regering. Dit gebeurt in twee fasen: de opmaak van 'de prefiguratie' (situeert zich in de maanden mei en juni) en de opmaak van 'de initiële begroting' (situeert zich in de maanden september en oktober).
2. De fase van de uitvoering van de begroting 2013: dit impliceert een maandelijkse opvolging en rapportering aan interne en externe instanties.
3. De fase van de afsluiting met het opstellen van de rekeningen van het dienstjaar 2012.

### THESAURIEPLAN

Binnen de RSZPPO zijn er vele inkomende en uitgaande geldstromen. Enerzijds worden er verschillende soorten wettelijke en conventionele bijdragen geïnd. Anderzijds worden er ook kinderbijslag, tussenkomsten van de Gemeenschappelijke Sociale Dienst, premies met betrekking tot tewerkstellingsmaatregelen zoals de Sociale Maribel, Geco's, IBF en Veiligheidscontracten betaald. Daarnaast staat de Rijksdienst in voor doorstortingen aan het globaal beheer, de pensioensector, FBZ, RJV, RKW en diverse sociale diensten voor de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten.

Het was nodig om deze inkomende en uitgaande geldstromen beter op elkaar af te stemmen. Dit resulteerde in de opmaak van een thesaurieplan dat trimestrieel besproken wordt in de directieraad. De resultaten van de voorbije kwartalen worden hierbij geanalyseerd en de projecties voor de toekomst worden waar nodig bijgestuurd.

### NIEUW BOEKHOUDPLAN

Met ingang van 1 januari 2014 werd voor de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid een nieuw boekhoudplan ingevoerd.

Dit heeft in 2013 voor een grote werklast gezorgd. De boekhoudsoftware moest aangepast worden; er moest een nieuwe database gecreëerd worden en er moest een conversie gebeuren van de oude naar de nieuwe rekeningen. Tevens moesten er nieuwe rapporteringsmodellen aangemaakt worden.

## 6.2 MANAGEMENTONDERSTEUNING

DIRECTIESECRETARIAAT

COMMUNICATIE

VERTALING

PMO

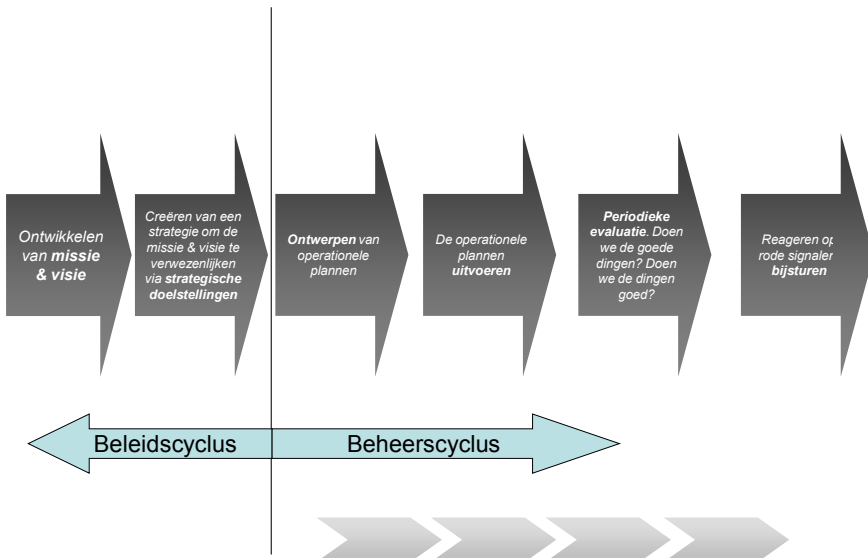
### 6.2.1 PMO

#### BEHEERSCYCLUS EN OPERATIONEEL PLAN

Het jaar 2013 stond in het teken van de voorbereiding van de invoering van de beheerscyclus.

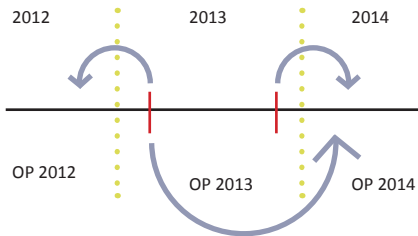
De beheerscyclus is “een proces dat de organisatie in staat moet stellen door middel van het goed gebruik van beschikbare beheersinstrumenten en het maken van afspraken hieromtrent haar doelstellingen (beleid) maximaal en op een performante manier te realiseren” (Bruggeman).

## Beleids- en beheerscyclus



In dit kader werd een eerste schematisch voorstel uitgewerkt, samen met templates en een roadbook. Het operationeel plan is steeds het begin- en eindpunt van de beheerscyclus.

Zoals hieronder schematisch wordt weergegeven, behelst een beheerscyclus verschillende niveaus binnen een organisatie en meerdere jaargangen die door elkaar lopen.



Dankzij de voorbereidingen van PMO en de inzet van de verschillende diensten beschikte iedere dienst eind 2013 over een eigen operationeel plan voor 2014. Dit plan is samengesteld uit SMART-doelstellingen (onder andere uit de bestuursovereenkomst) en hun indicatoren, een raming van de noodzakelijke menselijke middelen, en een risicoanalyse. Daarnaast staan in het plan ook de specifieke projecten van de diensten vermeld.

Alle operationele plannen worden maandelijks opgevolgd binnen de diensten. De gegevens van de operationele plannen worden elk kwartaal door PMO vastgelegd en aan de directie voorgelegd. Deze onderzoekt vervolgens de stand van zaken wat betreft de uitvoering van ieder plan, en volgt op die manier de concretisering van het strategisch plan (bestuursovereenkomst) op. Ook eventuele problemen en voorziene of nog uit te werken oplossingen komen hierin aan bod. Indien nodig worden de actieplannen bijgesteld.

## STRATEGISCH RISICOBEHEER

Het strategisch risicobeheer is gericht op de analyse van onzekere gebeurtenissen die een invloed kunnen hebben op het behalen van de strategische doelstellingen van onze organisatie.

Tijdens de voorjaarsseminaries actualiseert de RSZPPO ieder jaar zijn lijst met strategische risico's. Na de identificatie van de risico's worden deze geanalyseerd en geëvalueerd. De geïdentificeerde risico's worden ingeschat op basis van hun impact, hun probabiteit en hun maturiteitsgraad.

Het resultaat hiervan is een klassement van residuair risico's met telkens een aanduiding van een eigenaar, de bijhorende actie om het risico te vermijden, te aanvaarden, over te dragen of te verminderen, en de gepaste beheersmaatregelen.

Deze werkwijze laat toe om de risico's die het behalen van de organisatie-doelstellingen in het gedrang kunnen brengen, op een structurele manier te beheersen.

## STRATEGISCHE PROJECTEN

Daarnaast staat PMO nog steeds in voor het beheer van de strategische projecten.

In 2013 werden er 24 nieuwe projecten toegevoegd aan de projectportfolio met als objectief de interne werking en de dienstverlening aan de klanten te verbeteren.

### Enkele voorbeelden van projecten zijn:

1. De opmaak van een charter voor een klantvriendelijke overheid. Enkele doelstellingen van dit project waren: het versturen van een ontvangstmelding na het ontvangen van een vraag om inlichtingen, het versturen van een nieuwsbrief aan alle aangeslotenen werkgevers van de GSD, het oprichten van een klachtendienst, ...
2. De verlenging en verbetering van de collectieve hospitalisatieverzekering, geldig voor de periode 2014-2016.
3. De ontwikkeling van de toepassing 'Arno Web'. Via deze nieuwe toepassing kunnen de personeelsleden hun gegevens steeds consulteren en aanpassen. Bovendien is het mogelijk om generieke informatie of informatie eigen aan de dienst te consulteren.

## ZOOM OP PMO

### *Wat maakte 2013 voor u een opmerkelijk jaar?*

De grote nieuwigheid voor PMO in 2013 was de begeleiding van de diensten bij de implementering en de formalisering van hun operationele plannen. De Rijksdienst wenst zich immers verder te professionaliseren door de ontwikkeling en de invoering van bepaalde beheerstools met als doel om zijn objectieven op de best mogelijke manier te realiseren.

### *Over welke instrumenten gaat het?*

We zijn gestart met het projectbeheer, en nu hebben we ook een model van een operationeel plan ingevoerd dat verband houdt met de beheerscycli van de organisatie.

### *Wat maken deze cycli zoal mogelijk voor een organisatie als de RSZPPO?*

De beheerscycli zijn een tool voor het geïntegreerd beheer van het strategisch plan, de bestuursovereenkomst. De strategie geeft de te volgen koers aan, de richting die de organisatie wil uitgaan, maar om tot resultaten te komen, moet de strategie in concrete acties worden vertaald. Dat houdt in dat iedere dienst het gedeelte van de bestuursovereenkomst dat op hem betrekking heeft, in een operationeel plan moet omzetten. Dit leidt tot de definiëring van de doelstellingen die op het terrein worden gerealiseerd en van de noden om deze doelstellingen te verwezenlijken, d.w.z. menselijke middelen en budgetten. Daarnaast kan aan de hand van het operationeel plan worden bepaald welke projecten de realisatie van de doelstellingen kunnen bevorderen.



**CHRISTEL RENARD**  
DIENSTHOOFD

Vervolgens worden deze doelstellingen in de evaluatiecyclus van iedere medewerker ingevoerd. Op die manier is de cirkel rond, aangezien zo de link wordt gemaakt tussen de strategie en de uitvoering ervan op de werkvloer, namelijk het concrete werk van iedere medewerker. Want wat van belang is voor het personeel dat deze opdrachten moet uitvoeren, is net om deze koers te kennen.

### *En merken de diensten een verschil in hun manier van werken?*

De diensten hebben niet op PMO gewacht om actieplannen te beginnen opstellen om de strategie uit te voeren. Wat zij hebben gedaan, is de operationele plannen standaardiseren zodat alle diensten op basis van eenzelfde model werken en dezelfde middelen ter beschikking hebben. Op die manier kan het management de resultaten van ieder plan beter exploiteren en de bijhorende beleidskeuzes maken.

Wat reeds bestond, de opvolging van strategische projecten, werd dus geïntegreerd in de nieuwe elementen. Hiermee hebben we willen vermijden dat er verschillende opvolgingssystemen zouden worden gehanteerd. Onze doelen zijn namelijk vereenvoudiging en doeltreffendheid.

## 6.2.2 COMMUNICATIE

De Communicatiedienst is een omkaderingsdienst die ondersteuning biedt aan zowel het management als de verschillende diensten van de RSZPPO. Naast het dagelijkse beheer van het intranet en de website ontwerpt de dienst affiches, flyers en brochures, werkt hij mee aan de ontwikkeling van communicatieplannen, en verleent hij advies wat betreft de leesbaarheid van documenten.

### WEBSITE

Wat het externe luik betreft, beheert de dienst de website van de RSZPPO, het voornaamste 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 'burgers'), als voor de lokale besturen, *Full Service-Secretariaten*, softwareontwikkelaars, dienstverleners, politieke partners, alle OISZ en andere partners (deel 'werkgevers') en de begunstigden van de Gemeenschappelijke Sociale Dienst.

De website van de RSZPPO geeft ook toegang tot de [portaalsite sociale zekerheid](#). De Communicatiedienst zorgt ervoor dat de gebruiker op elke pagina van de site rechtstreeks kan doorklikken naar de portaalsite van de sociale zekerheid om meer te weten te komen over een bepaalde thematiek.

### PROJECT MODERNISERING WEBSITE

In 2012 startte het project rond de modernisering van de RSZPPO-website. Dit project werd in 2013 succesvol afgerond. De RSZPPO beheert zijn website voortaan met het *content management system* Drupal 7. Het beheer van de website verloopt nu eenvoudiger en efficiënter, wat een beduidende winst oplevert op operationeel vlak. Daarnaast betekent het ook een vooruitgang op strategisch vlak want de klanten en doelgroepen krijgen voortaan een meer overzichtelijke en gebruiksvriendelijke website. In samenwerking met de andere diensten werd alle inhoud (teksten, titels, tabellen, ...) nagekeken, herschreven en geherstructureerd.

### MAANDELIJKE NIEUWSBRIEF

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

## INFONET

Intern heeft de dienst als opdracht om de waarden van de RSZPPO uit te dragen en de medewerkers vertrouwd te maken met de doelstellingen. Daarnaast is het ook de bedoeling om de interne samenhang te versterken door een link te vormen tussen alle organen, niveaus, personeelsleden, kantoren en diensten. Het belangrijkste instrument om dit te realiseren, was het Infonet (intranet van de RSZPPO). In 2013 werden er meer dan 200 artikels op het Infonet gepubliceerd, naast de vele documenten en andere formulieren voor het personeel.

### ARNO WEB

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

Gedurende het volledige jaar 2013 heeft de Communicatiedienst in samenwerking met het SPOC-netwerk deze overgang voorbereid en erover gewaakt dat alle informatie ook in de nieuwe toepassing kan worden geraadpleegd. Op technisch vlak betekent dit een grote verandering. De nieuwsberichten zouden voortaan naast de persoonlijke informatie van de werknemers verschijnen via eenzelfde interface. Door dit tweeledig programmabeheer kan het personeel dagelijks alle nuttige informatie gecentraliseerd raadplegen.

### JAARVERSLAG

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

### GRAFISCH CHARTER VAN DE ORGANISATIE

De nieuwe huisstijl betekende een grote vooruitgang voor de RSZPPO. De Communicatiedienst waakt erover dat de huisstijl correct wordt gebruikt in alle communicatiekanalen, zowel voor interne als voor externe doeleinden.

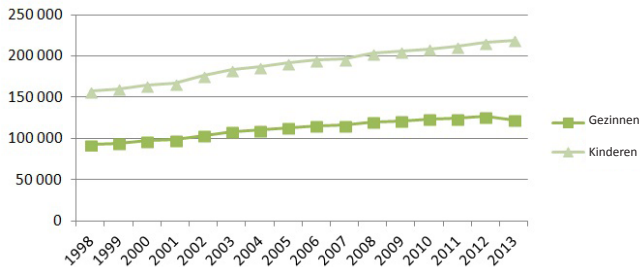
# FINANCIËLE EN STATISTISCHE GEGEVENS

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
2013	122.249	219.189





- Aantal bijslagtrekkende gezinnen per categorie

DECEMBER 2013	TOTAAL	%
Werknemers en gedeeltelijk werklozen	89.577	86,74
Werklozen (*)	8.250	7,99
Gepensioneerd	1.374	1,33
Mindervaliden	2.921	2,83
Wezen	1.147	1,11
Totaal aan gewone bedragen	<b>103.269</b>	<b>100,00</b>
Werklozen (**)	16.453	68,21
Gepensioneerd	440	1,82
Mindervaliden	4.799	19,90
Wezen	2.429	10,07
Totaal aan verhoogde bedragen	<b>24.121</b>	<b>100,00</b>

(\*) 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.

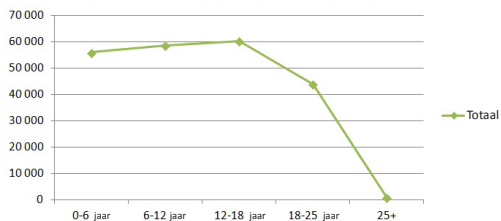
(\*\*) Het gaat om volledig werklozen sinds meer dan 6 maanden, die de voorwaarden vervullen om verhoogde kinderbijslag te genieten.

- Aantal rechtgevende kinderen volgens leeftijdsgroep (december 2013)

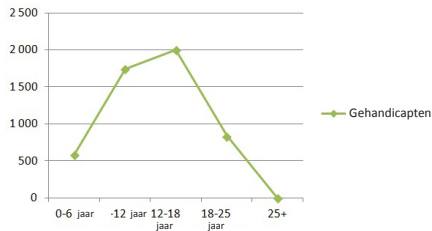
LEEFTIJDSGROEP	RECHTGEVENDEN		GEHANDICAPTEN (*)		TOTAAL	
	AANTAL	%	AANTAL	%	AANTAL	%
0-6 jaar	55.281	98,96	583	1,04	55.864	25,49
6-12 jaar	56.777	97,02	1.745	2,98	58.522	26,70
12-18 jaar	58.178	96,67	2.003	3,33	60.181	27,46
18-25 jaar	43.086	98,09	837	1,91	43.923	20,04
25+	699	100,00	0	0,00	699	0,32
<b>TOTAAL</b>	<b>214.021</b>	<b>97,64</b>	<b>5.168</b>	<b>2,36</b>	<b>219.189</b>	<b>100,00</b>

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

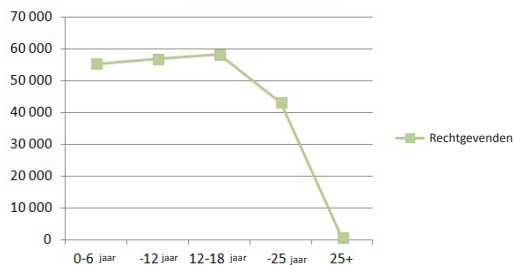
Aantal rechtgevende kinderen volgens leeftijdsgroep



Gehandicapten (\*)



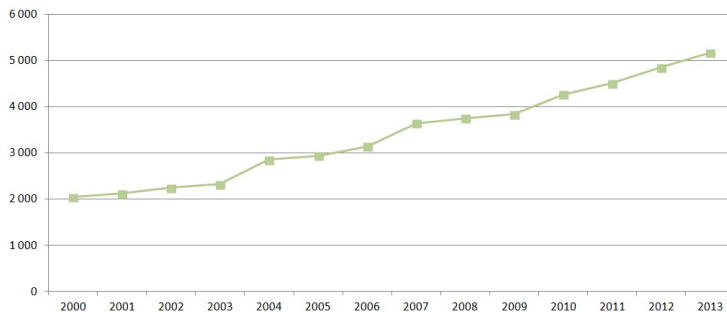
Rechtgevendens



- **Evolutie van het aantal rechtgevendens met een handicap of een aandoening**

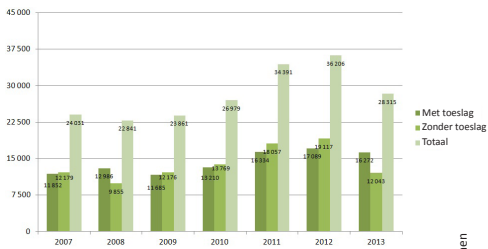
JAAR	RECHTGEVENDEN		GEHANDICAPTEN (*)		TOTAAL AANTAL
	AANTAL	%	AANTAL	%	
2000	159.271	98,73	2.043	1,27	161.314
2001	165.118	98,73	2.121	1,27	167.239
2002	174.571	98,73	2.248	1,27	176.819
2003	181.226	98,73	2.326	1,27	183.552
2004	184.134	98,47	2.856	1,53	186.990
2005	188.710	98,46	2.943	1,54	191.653
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
2013	214.021	97,64	5.168	2,36	219.189

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

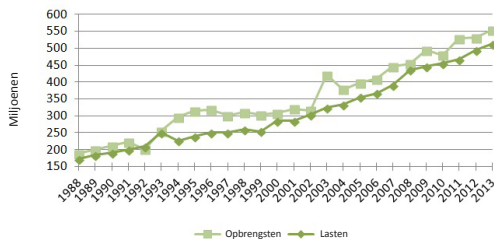


- Aantal eenoudergezinnen en rechtgevende kinderen in eenoudergezinnen

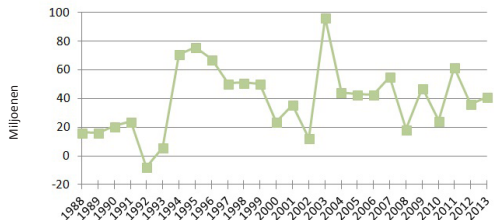
JAAR	GEZINNEN	MET TOESLAG (*) KINDEREN	GEZINNEN	ZONDER TOESLAG KINDEREN	GEZINNEN	TOTAAL KINDEREN
2007	6.618	11.852	8.197	12.179	14.815	24.031
2008	7.447	12.986	6.685	9.855	14.132	22.841
2009	7.085	11.685	8.462	12.176	15.547	23.861
2010	7.894	13.210	9.627	13.769	17.521	26.979
2011	9.444	16.334	12.408	18.057	21.852	34.391
2012	9.867	17.089	13.092	19.117	22.959	36.206
2013	10.506	16.272	8.224	12.043	18.730	28.315



Evolutie van de kinderbijslag van 1988 tot 2013



Evolutie van het resultaat van 1987 tot 2012



- Evolutie van de kinderbijslag (met geco's) van 1987 tot 2013

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
2012	531.381.963,86	495.100.398,29	36.281.565,57
<b>2013</b>	<b>555.038.070,49</b>	<b>513.787.438,93</b>	<b>41.250.631,56</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	20	362	311	693
OCMW's	19	307	262	588
Verenigingen Hoofdstuk 12 OCMW-wet	11	43	33	87
Intercommunales	10	90	68	168
Provincies en autonome provinciebedrijven	1	14	11	26
Politiezones	6	117	72	195
Diversen (*)	7	9	1	17
<b>TOTAAL</b>	<b>74</b>	<b>942</b>	<b>758</b>	<b>1.774</b>

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

### Aantal werkgevers per gewest en tewerkstellingsklasse

Type werkgever/gewest	Brussels H. Gewest	Vlaams Gewest	Waals Gewest	TOTAAL
van 1 tot 4	5	55	55	115
van 5 tot 9	1	30	54	85
van 10 tot 19	-	33	58	91
van 20 tot 49	8	128	128	264
van 50 tot 99	1	210	184	395
van 100 tot 199	5	256	149	410
van 200 tot 499	17	176	88	281
van 500 tot 999	22	26	14	62
1000 en meer	15	28	28	71
<b>TOTAAL</b>	<b>74</b>	<b>942</b>	<b>758</b>	<b>1.774</b>

- Aantal werkgevers per gewest en pensioenstelsel - Gesolidariseerde Pensioenfondsen

Pensioenstelsel - Gesolidariseerde Pensioenfondsen/Gewest	Brussels H. Gewest	Vlaams Gewest	Waals Gewest	TOTAAL	%
Aangesloten besturen bij het Gesolidariseerde Pensioenfondsen	54	803	660	1.517	85,51%
Niet-aangesloten besturen bij het Gesolidariseerde Pensioenfondsen	13	49	6	68	3,83%
Werkgevers zonder vastbenoemen	7	90	92	189	10,65%
<b>TOTAAL</b>	<b>74</b>	<b>942</b>	<b>758</b>	<b>1.774</b>	<b>100%</b>

- Aantal werknemers per gewest en type werkgever

Type werkgever/gewest	Brussels H. Gewest	Vlaams Gewest	Waals Gewest	TOTAAL
Gemeenten en autonome gemeentebedrijven	19.237	75.228	49.168	143.633
OCMW's	9.788	53.570	26.833	90.191
Verenigingen Hoofdstuk 12 OCMW-wet	8.955	17.171	3.138	29.264
Intercommunales	1.994	9.309	29.330	40.633
Provincies en autonome provinciebedrijven	1	6.499	10.742	17.242
Politiezones	6.357	17.108	10.824	34.289
Diversen (*)	5.523	321	71	5.915
<b>TOTAAL</b>	<b>51.855</b>	<b>179.206</b>	<b>130.106</b>	<b>361.167</b>

(\*) 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/gewest	Brussels H. Gewest	Vlaams Gewest	Waals Gewest	TOTAAL
Plaatselijke besturen	51.854	172.707	119.364	343.925
Provinciale besturen	1	6.499	10.742	17.242
<b>TOTAAL</b>	<b>51.855</b>	<b>179.206</b>	<b>130.106</b>	<b>361.167</b>

- Aantal werknemers per gewest en geslacht

Geslacht/gewest	Brussels H. Gewest	Vlaams Gewest	Waals Gewest	TOTAAL
Mannen	24.323	172.707	119.364	343.925
Vrouwen	27.532	6.499	10.742	17.242
<b>TOTAAL</b>	<b>51.855</b>	<b>179.206</b>	<b>130.106</b>	<b>361.167</b>

- Aantal werknemers per statuut en leeftijdsklasse

LEEFTIJDKLASSE/ STATUUT	VASTBENOEMDEN	GESUBSIDIEERDE	ANDERE CONTRACTUELEN	TOTAAL
<18	-	1	43	44
18-25	1.933	3.286	16.801	22.020
26-30	6.654	5.628	22.551	34.833
31-35	12.032	6.566	23.623	42.221
36-40	14.967	6.917	22.619	44.503
41-45	18.597	8.433	22.813	49.843
46-50	21.886	10.874	22.517	55.277
51-55	28.436	10.397	19.455	58.288
56-60	24.537	6.849	12.078	43.464
61-65	4.241	1.586	4.032	9.859
>65	9	13	793	815
<b>TOTAAL</b>	<b>133.292</b>	<b>60.550</b>	<b>167.325</b>	<b>361.167</b>



- Aantal werknemers per gewest en statuut

Statuut/gewest	Brussels H. Gewest	Vlaams Gewest	Waals Gewest	TOTAAL
Vastbenoemden	19.611	71.524	42.157	133.292
Gesubsidieerde contractuelen	2.789	28.889	28.872	60.550
Andere contractuelen	29.455	78.793	59.077	167.325
<b>TOTAAL</b>	<b>51.855</b>	<b>179.206</b>	<b>130.106</b>	<b>361.167</b>

- Tweede pensioenpijler RSZPPO (\*)

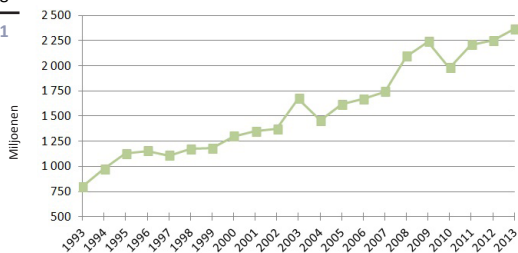
PERCENTAGE	AANTAL WERKGEVERS	AANTAL WERKNEMERS
1,00%	340	28.953
1,50%	10	913
2,00%	141	11.713
2,50%	9	1.128
3,00%	44	3.807
4,00%	11	778
5,00%	2	164
<b>VARIABEL</b>	<b>14</b>	<b>5.623</b>
<b>TOTAAL</b>	<b>571</b>	<b>53.079</b>

(\*) Het betreft het aantal werkgevers en het aantal contractuele werknemers aangesloten op de laatste dag van het vierde kwartaal 2013 (31 december 2013), PROVANT niet meegeteld.

- Sociale Zekerheid van 1993 tot 2013 - Algemeen stelsel

JAAR	GEÏNDE BIJDAGEN
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
<b>2013</b>	<b>2.365.555.126,01</b>

Evolutie van de socialezekerheidsbijdragen van 1993 tot 2013



- Evolutie van het aantal werknemers per statuut

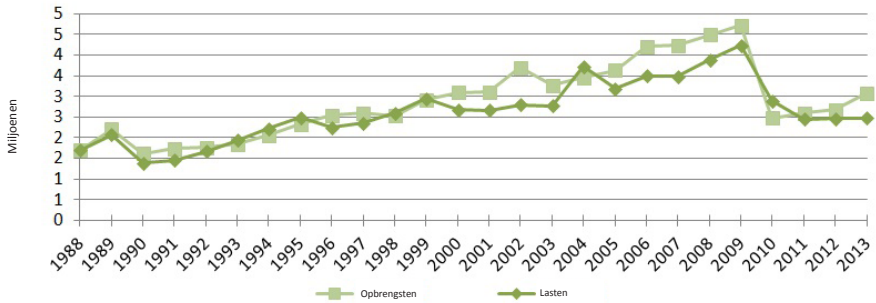
JAAR/STATUUT	VASTBENOEMDEN	GESUBSIDIEERDE CONTRACTUELEN	ANDERE CONTRACTUELEN	TOTAAL
2005	143.188	55.734	136.844	335.766
2006	142.181	56.768	141.942	340.891
2007	141.099	57.521	144.674	343.294
2008	139.097	58.822	149.957	347.876
2009	138.854	60.470	155.976	355.300
2010	138.047	61.268	161.800	361.115
2011	134.633	61.784	165.171	361.588
2012	134.641	62.088	167.532	364.261
2013	133.292	60.550	167.325	361.167

### 7.3. GEMEENSCHAPPELIJKE SOCIALE DIENST

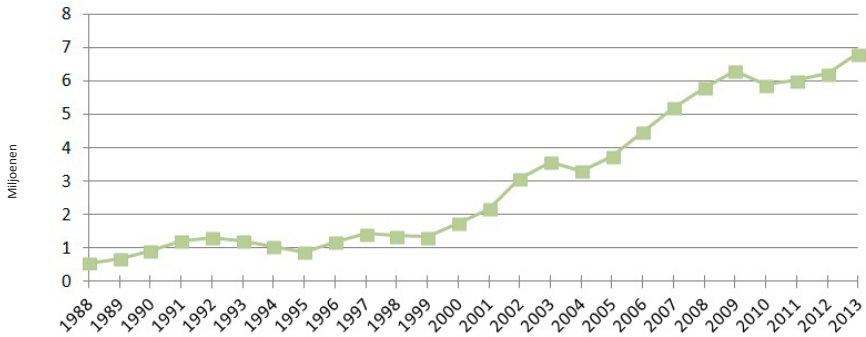
- Gemeenschappelijke Sociale Diensten van 1988 tot 2013

JAAR	OPBRENGSTEN	LASTEN	RESULTAAT	GECUMULEERD RESULTAAT
				438.278,21
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
2013	3.083.209,06	2.482.515,83	600.693,23	6.817.560,87

### Gemeenschappelijke Sociale Diensten van 1988 tot 2013



### Evolutie van het reservefonds van 1988 tot 2013



## 7.4. PENSIOENEN

### Resultaten pensioenen

JAAR	PENSIOENLASTEN	PENSIOENBIJDAGEN	RESULTAAT
2013	2.009.959.895,02	1.816.539.411,23	-193.420.483,79



JAAR	UITZONDERLIJKE ONTVANGSTEN	INTERESTEN	AANWENDING VAN HET FONDS	CORRECTIE REKENHOF	RESULTAAT
TOT 2013					499.471.336,94
2013		16.959.761,74	-16.366.584,24	-40.742.257,46	-40.149.079,96
TOTAAL					459.322.256,98



- **Inkomsten en uitgaven van het Gesolidariseerde Pensioen-fonds'**

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

<b>REALISATIES GESOLIDARISEERDE PENSIENFONDS VOOR 2013</b>	<b>ONTVANGSTEN</b>	<b>UITGAVEN</b>
<b>Basisbijdrage met korting</b>	1.586.852.200,17	
<i>Administratiekosten</i>		5.553.982,70
<b>Korting basisbijdrage</b>		
<i>Aanwending amortisatiefonds</i>	54.075.184,65	
<i>Aanwending Reservefonds Pool 1</i>	16.366.584,24	
<b>Correctiefactoren</b>		
<i>Boni</i>	41.250.631,56	
<i>Wiskundige reserves</i>	10.318.122,91	
<i>Inhouding vakantiegeld van de publieke sector</i>		62.279.324,53
<i>Inhouding vakantiegeld van de politie</i>		12.550.384,35
<i>Reguls oud regime</i>	1.710.893,00	
<i>Meeropbrengst 2013</i>	16.755.188,70	
<i>Administratiekosten</i>		267.892,11
<b>Responsabilisering met korting</b>	132.632.564,80	
<i>Administratiekosten</i>		464.213,98
<b>Korting responsabiliseringsbijdrage</b>	54.075.184,65	
<b>Netto-pensioenlasten</b>		1.982.580.174,77
<b>TOTAAL</b>	<b>1.988.866.263,56</b>	<b>1.988.866.263,56</b>

## 7.5. SAMENVATTING VAN DE REKENINGEN

N°	ACTIEF	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
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	14.785.790,12
2	Vastliggende financiële waarden	1.260,76	560,76	81,26	218.073,50	143.238,08	20,50	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	873.269.669,46
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	33.517.621,89
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	2.413.253.501,40
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	149.735.592,71
7	Schuldverdringen 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	88.141.539,16
8	Vorderingen tussen takken	521.812,06	1.482.011,04	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
9	Schulden binnen de instelling							-47.577,08
	<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>	<b>3.572.656.158,16</b>
N°	PASSIEF	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
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	941.279.148,94
11	Provisies diverse verliezen en lasten				37.355.176,87	98.009.624,28	97.934.596,23	25.225.150,26
	Financieel opeisbaar						199.978.108,45	213.000.372,21
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	2.316.634.932,74
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	73.987.097,65
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	2.577.033,44
17	Schulden binnen het organisme				0,00	0,00	0,00	-47.577,08
	<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>	<b>3.572.656.158,16</b>



- Resultaat

	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013
Kinderbijslag (met gecó'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	41.250.631,56
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	-108.150.369,30
Fonds Pool 1						-8.001.740,01	-16.366.584,24
Responsabilisering 2012 te innen in 2013						-136.466 401,09	
Responsabilisering 2013 te innen in 2014							-132.632.564,80
Gemeenschappelijke Sociale Dienst	769.735,63	582.892,14	489.432,96	-426.268,27	182.104,55	227.727,79	665.182,62

De RSZPPO wenst alle personen te bedanken die op de één of andere manier hebben meegewerkt aan dit jaarverslag 2013, en in het bijzonder de personeelsleden die hebben deelgenomen aan de interviews.

## 8. AFKORTINGEN

AKBW	Algemene Kinderbijslagwet
ATA	Adaptations trimestrielles/Trimestriële aanpassingen
BPR	Business Process Reengineering
CAPELO	Carrière publique électronique - Elektronische loopbaan overheid
DIBISS	Dienst voor de Bijzondere Socialezekerheidsstelsels
DimonaPPO	Onmiddellijke aangifte van tewerkstelling voor de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten
DmfAPPL	Multifunctionele aangifte voor de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten
DMS	Document Management System
DOSZ	Dienst voor de Overzeese Sociale Zekerheid
EIS	Environmental Information System
FBZ	Fonds voor de Beroepsziekten
FOD	Federale Overheidsdienst
FSS	Full-Service-Secretariaat
GGC	Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie
GECO	Gesubsidieerde contractueel
GSD	Gemeenschappelijke Sociale Dienst
IBF	Interdepartementaal Begrotingsfonds
KSZ	Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid
KBO	Kruispuntbank van Ondernemingen
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
OFO	Opleidingsinstituut van de Federale Overheid
OISZ	Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid
PDOS	Pensioendienst voor de Overheidssector
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
RVP	Rijksdienst voor Pensioenen
Sigedis	Sociale Individuele Gegevens / Données Individuelles Sociales
SLA	Service Level Agreement
Smals	Informaticadiensten ter ondersteuning van de Sociale Zekerheid
SPOC	Single Point Of Contact
SW	Samengeordende Wetten
UPS	Uninterruptible Power Supply
VOIP	Voice Over Internet Protoco
VPN	Virtual Private Network

