



EEN WENDBARE
EN MENSELIJKE
FOD TEN
DIENSTE VAN DE
SOCIALE
ZEKERHEID EN
BESCHERMING

*Bestuursovereenkomst
2016-2018
van de FOD Sociale Zekerheid*

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	2
Deel 1. Inleidende bepalingen.....	6
1.1. Inleiding.....	6
Betrokken partijen en duur van de overeenkomst.....	6
Reikwijdte van de bestuursovereenkomst.....	6
1.2. Opdrachten van de FOD Sociale Zekerheid.....	6
1.3. Stakeholders- en gebruikersanalyse.....	7
Rechtstreekse dienstverlening.....	7
Institutionele klanten en partners.....	9
Producten t.o.v. de beleidscellen	10
1.4. Diensten verantwoordelijke voor de uitvoering van de bestuursovereenkomst.....	11
1.5. Omgevingsanalyse.....	14
Beschrijvende analyse.....	14
Kwalitatieve analyse: het VUCA-model.....	16
Deel 2. Strategisch kader.....	18
2.1. Het DNA van de FOD: waarden en visie.....	18
De waarden van de FOD.....	18
Visie 2016-2026	19
2.2. Strategie 2016-2018	20
De FOD Sociale Zekerheid in 2018	20
Grote strategische assen voor 2016-2018.....	21
Deel 3. Operationalisering van de strategie.....	22
Strategische doelstelling 1. De hervormingsagenda van de federale regering inzake sociaal beleid proactief ondersteunen	24
Inleiding : interne redesign en algemeen aanpak	24
Doelstelling 1.1. De partnerschapsrelatie onderhouden met de beleidscellen	25
Doelstelling 1.2. Het kwaliteit van de dienstverlening naar de beleidscellen en andere partners optimaliseren	26
Doelstelling 1.3. Ondersteuning aanbieden inzake de evolutie van de sociale bescherming	29
Doelstelling 1.4. Ondersteuning aanbieden inzake de modernisering en de promotie van onze sociale beschermingssysteem op internationaal vlak.....	41
Doelstelling 1.5. Ondersteuning aanbieden inzake het behoorlijke bestuur en de efficiëntie van de sector.....	46
Doelstelling 1.6. Ondersteuning aanbieden inzake sociale industrie	51
Doelstelling 1.7. Ondersteuning aanbieden inzake de monitoring van de sociale zekerheid en bescherming.....	55

Strategische doelstelling 2. Een kwaliteitsvolle dienstverlening verzorgen aan de eindgebruikers van de FOD	64
Inleiding: Staatshervorming, interne redesign en algemeen aanpak.....	64
Staatshervorming en inteme redesign.....	64
Doelstelling 2.1. Een snelle en correcte behandeling waarborgen voor de individuele dossiers..	66
Doelstelling 2.2. Een kwaliteitsvolle informatie waarborgen aan de eindgebruikers	72
Doelstelling 2.3. De werkorganisatie optimaliseren om de dienstverlening aan de eindgebruikers te verbeteren	74
Doelstelling 2.4. Het bewaren van de oorlogsarchieven waarborgen.....	78
Strategische doelstelling 3. Op proactieve wijze de strijd tegen de sociale fraude ondersteunen en het "compliance"-aspect van haar toezichthoudende taken versterken.....	82
Algemeen aanpak.....	82
Doelstelling 3.1. De partnerschapsrelatie onderhouden met de Beleidscel Strijd tegen Sociale Fraude	83
Doelstelling 3.2. Een correcte, coherente en tijdige informatie verlenen.....	83
Doelstelling 3.3. Het respect van de reglementering waarborgen via doelgerichte en tijdige controles en via nuttige vaststellingen	85
Doelstelling 3.4. De controleprocessen verbeteren	89
Doelstelling 3.5. Een effectieve en positieve samenwerking bevorderen met de andere controleactoren.....	93
Doelstelling 3.6. Aan de strijd tegen sociale fraude op het internationale vlak proactief deelnemen.....	95
Strategische doelstelling 4. Operational excellence en interne efficiëntie verhogen	100
Algemeen aanpak.....	100
Doelstelling 4.1. De tevredenheid van de medewerkers van de FOD waarborgen	101
Doelstelling 4.2. De interne structuur van de FOD herdenken.....	102
Doelstelling 4.3. Proactief meedoen aan de transversale synergiën	103
Doelstelling 4.4. Het ICT aanbod hernieuwen en moderniseren.....	105
Doelstelling 4.5. Het transversale beheer en het backoffice optimaliseren	109
Deel 4. Deelname van de FOD aan de transversale doelstellingen	114
4.1. Inleiding.....	114
4.2. Deelname aan de transversale doelstellingen inzake administratieve vereenvoudigingen en klantgerichtheid.....	114
4.3. Deelname aan de transversale doelstellingen inzake efficiëntie en behoorlijk bestuur.....	115
4.4. Deelname aan de transversale doelstellingen inzake duurzame ontwikkeling, gelijke kansen, welzijn van de medewerkers en werkcultuur	116
4.5. Deelname aan de transversale doelstellingen inzake synergie en redesign.....	117
Deel 5. Uitvoering van de bestuursovereenkomst	120
5.1. Bestuursplan.....	120
5.2. Meerjarig budget	121

5.3.	Opvolging van de bestuursovereenkomst	121
5.4.	Aanpassing van de bestuursovereenkomst	125
	Operationele aanpassingen	125
	Budgettaire aanpassingen	125
	Aanpassingen in het geval van nieuwe taken of opdrachten	126
5.5.	Evaluatie van de realisatie van de bestuursovereenkomst	126
Deel 6.	Handtekeningen.....	128
Bijlagen	130

Deel 1. Inleidende bepalingen

1.1. Inleiding

Betrokken partijen en duur van de overeenkomst

Deze bestuursovereenkomst bevat de verbintenissen die de Federale Overheidsdienst (“FOD”) Sociale Zekerheid, vertegenwoordigd door de heer **Frank VAN MASSENHOVE**, Voorzitter van het Directiecomité en de federale Staat, vertegenwoordigd door Mevrouw **Maggie DE BLOCK**, Minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid, onderschrijven in het kader van de regelgeving inzake de bestuursovereenkomsten zoals bepaald in artikel 11bis van het koninklijk besluit van 29 oktober 2001 betreffende de aanduiding en de uitoefening van de managementfuncties in de federale overheidsdiensten en de programmatorische federale overheidsdiensten en in het artikel 10bis van het koninklijk besluit van 2 oktober 2002 betreffende de aanduiding en de uitoefening van de staffuncties in de federale overheidsdiensten en de programmatorische federale overheidsdiensten.

Deze bestuursovereenkomst wordt gesloten voor de periode van 1 januari 2016 tot 31 december 2018.

Reikwijdte van de bestuursovereenkomst

De bestuursovereenkomst wordt gesloten voor een duur van drie kalenderjaren en heeft een strategische planningshorizon van drie jaar. Deze wordt verder geconcretiseerd in operationele planningshorizonten van één jaar, de zogenaamde bestuursplannen.

De bestuursovereenkomst leidt tot een betere en meer aangehouden en periodieke afstemming tussen de beleidsdoelstellingen en de uitvoering en opvolging ervan door de betrokken overheidsdienst.

Het bestuursplan als jaarlijks operationeel plan integreert ook de opvolging en uitvoering van de verschillende thematische actieplannen die verbonden zijn aan de transversale doelstellingen zoals bedoeld in artikel 11bis, §2, 5° van het KB van 29 oktober 2001.

De bestuursovereenkomst en het jaarlijks bestuursplan vormen de basis voor de jaarlijkse evaluatie van de mandaathouders. Ze vormen bovendien het kader voor het afleiden van de team- en individuele doelstellingen van de evaluatiecyclus van de federale ambtenaren.

1.2. Opdrachten van de FOD Sociale Zekerheid

De FOD Sociale Zekerheid tracht zijn organisatorisch vermogen permanent te versterken en vervult drie strategische taken: coördinatie en ondersteuning van het sociaal beleid, het aanbod van sociale dienstverlening aan de gebruikers en de strijd tegen de sociale fraude.

- **Rechtstreekse, snelle en kwaliteitsvolle dienstverlening aan de gebruikers waarborgen:** De FOD Sociale Zekerheid is een gediversifieerde organisatie en verleent heel wat diensten aan gebruikers uit verschillende sociale groepen. Het bekendst zijn de tegemoetkomingen voor personen met een handicap, maar ook zelfstandigen, werkgevers en werknemers kunnen bij de

FOD terecht voor specifieke diensten. De FOD heeft een algemene informatierol t.o.v. burgers en ook een belangrijke historische rol door het toekennen van erkenningen en tegemoetkomingen aan burgerlijke oorlogsslachtoffers en het beheeren van een historisch waardevol oorlogsarchief;

- **Zorgen voor een kwaliteitsvolle transversale ondersteuning bij de voorbereiding en uitwerking van het sociaal beleid:** via zijn kennis en expertise ondersteunt de FOD Sociale Zekerheid alle actoren uit de sociale zekerheid bij de opmaak, de voorbereiding en de evaluatie van het sociaal beleid. De FOD staat politieke besluitvormers, sociale partners en andere organisaties bij door middel van het coördineren van bepaalde activiteiten, het voeren van onderzoek, het coördineren van studies, het analyseren van gegevens, het consolideren van begrotingen en rekeningen van sociale zekerheid en het opmaken van de reglementering. Daarbij draagt de FOD partnerschap en gemeenschappelijk projectbeheer hoog in het vaandel. Tot slot vertegenwoordigt de FOD de Belgische sociale zekerheid bij buitenlandse partners en supranationale instellingen. De FOD wil ook daar ons sociaal model promoten en verdedigen;
- **Bestrijding van sociale fraude:** De opdracht van de Sociale Inspectie ziet toe op de correcte toepassing van de sociale zekerheidsreglementering van de werknemers. Bij het uitvoeren van deze opdracht bestaat de voornaamste taak van de Sociale Inspectie uit het bestrijden van de sociale fraude. Omwille van de toenemende mobiliteit, is de strijd tegen de grensoverschrijdende fraude, en meer in het bijzonder de strijd tegen de sociale dumping, een prioritaire aangelegenheid geworden. Naast de sociale dumping zijn ook het zwartwerk, de sociale engineering en de uitbuiting van werknemers belangrijke fraudevormen die door de Sociale Inspectie worden aangepakt. De FOD heeft verder een belangrijke signaalfunctie op vlak van het sociaal (straf-)beleid, niet alleen door het verstrekken van de nodige informatie door middel van adviezen en verslagen, maar ook door de politieke overheden te wijzen op de (wetgevende) middelen die noodzakelijk zijn om op een doelgerichte en doeltreffende wijze in te spelen op de tendensen en moeilijkheden aangaande de toepassing van de sociale wetgeving. Ten aanzien van de gebruikers staat de dienst in voor een snelle en kwaliteitsvolle dienstverlening. In de strijd tegen de sociale fraude werkt de FOD in een netwerk met bevoorrechte partners via de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD);
- **'Organisational excellence':** de FOD streeft steeds naar een verbetering van zijn werking en organisatie. De komende jaren zal de FOD Sociale Zekerheid zich verder inzetten om zijn intern vermogen voortdurend te optimaliseren en zowel de klanten als de partners een betere dienstverlening te kunnen bieden. Hiertoe zal de FOD Sociale Zekerheid een aantal transversale projecten lanceren die de werking van het geheel van diensten en de realisatie van projecten moeten verbeteren.

1.3. Stakeholders- en gebruikersanalyse

Rechtstreekse dienstverlening

Gebruikers	Dienstverlening
Personen met een handicap	<ul style="list-style-type: none"> • Toekenning van uitkeringen aan personen met een handicap, na evaluatie van de handicap en onderzoek naar de inkomsten en familiale situatie, waaronder de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (transfert naar de deelstaten is lopend); • Aflevering van attesten zodat de personen die medisch erkend zijn als persoon met een handicap hun rechten kunnen laten gelden bij sociale of fiscale maatregelen; • Aflevering van parkeerkaarten en verminderingskaarten openbaar

Gebruikers	Dienstverlening
	vervoer; <ul style="list-style-type: none"> • Organisatie van de evaluatie van de handicap bij kinderen in het kader van de toekenning van een bijkomende gezinsbijslag aan de ouders; • Informatie aan personen met een handicap over hun sociale rechten; • Klachten beantwoorden van personen met een handicap.
Gezinnen	<ul style="list-style-type: none"> • Beslissingen voorstellen inzake derogatie ivm kinderbijslagen (transfert naar de deelstaten is lopend);
Zelfstandigen en werkgevers	<ul style="list-style-type: none"> • In het stelsel van de zelfstandigen toekenning van een volledige of gedeeltelijke vrijstelling van de verplichting tot betaling van sociale bijdragen; • Vaststelling van de sociale wetgeving die dient toegepast te worden op zelfstandigen in het kader van de uitzonderingsartikelen van de EU-reglementering en van de bilaterale verdragen; • Informatie aan zelfstandigen over hun sociale rechten en plichten; • Klachten beantwoorden van zelfstandigen; • Informatie aan de werkgevers over de sociale wetgeving;
Werknemers en burgers in het algemeen	<ul style="list-style-type: none"> • Analyse en verwerking van klachten van een werknemer t.o.v. een werkgever; • Uitvoering van een onderzoek op een werkgever op basis van een vraag van een arbeidsauditeur; • Controle en bewaking van een correcte toepassing van de sociale wetgeving door de werkgevers (verklaring aan de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ), jaarlijkse vakantie (toekenning van vakantiedagen, berekening en betaling van vakantiegeld), arbeidsongevallen (onderschrijving van een verzekering tegen arbeidsongevallen en aangifte van ongevallen), gezinsbijslag, ziekte- & invaliditeitsverzekering, de tewerkstelling van buitenlandse werknemers en het deeltijds werk); • Informatie aan werknemers en burgers over hun sociale rechten.
Burgerlijke oorlogsslachtoffers	<ul style="list-style-type: none"> • Toekenning van het statuut van nationale erkentelijkheid (politieke gevangenen, buitenlandse politieke gevangenen, gedeporteerden voor verplicht werk, weerstand, burgerlijke verzet, verzet door clandestiene pers, verzet tegen het nazisme in geannexeerd gebied, gedwongen opname in de Wehrmacht, zeevissers ten tijde van oorlog, R.C.B.L.'ers, ondergedoken Joodse kinderen, burgerlijke invaliden van de oorlog 1940-1945); en toekenning van renten verbonden met het statuut van nationale erkenning voor de titularis en zijn rechthebbenden; • Toekenning van invaliditeitspensioen en/of van rechthebbende voor de Oorlogsslachtoffers van 1914-1918, de burgerlijke slachtoffers van de gebeurtenissen in Congo (Leopoldville), Rwanda en Burundi gedurende de onafhankelijkheidsoorlogen, de burgerlijke slachtoffers van de oorlog van 1940-1945 en de burgerlijke slachtoffers van de ramp van Tessenderlo op 29 april 1942; • Toekenning van een persoonlijke lijfrente voor de slachtoffers van de racistische vervolgingen tijdens de tweede wereldoorlog; • Toekenning van verschillende voordelen voor oorlogsslachtoffers; • Gratis medische verzorging toegekend door de Directie-generaal

Gebruikers	Dienstverlening
	<p>Oorlogsslachtoffers tijdens de aanvraagprocedure voor een invaliditeitspensioen;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beheer, behoud et ter beschikking stelling van de oorlogsarchieven, waarbij inbegrepen de communicatie van archiefstukken of informatie aan burgers en de aflevering van specifieke officiële aktes.

Institutionele klanten en partners

De FOD verzekert een dagelijkse en strategische ondersteuning aan de strategische cellen van de **Ministers betrokken bij het sociaal beleid** van de Federale Overheid, zijnde:

- De heer **Kris PEETERS**, Vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse handel;
- Mevrouw **Maggie DE BLOCK**, Minister van Sociale zaken en Volksgezondheid;
- De heer **Daniel BACQUELAINE**, minister van Pensioen;
- De heer **Willy BORSUS**, minister van Middenstand, Zelfstandigen, KMO's, Landbouw en Maatschappelijke Integratie;
- De heer **Steven VANDEPUT**, Minister van Defensie, belast met Ambtenarenzaken;
- De heer **Bart TOMMELEIN**, Staatssecretaris voor Bestrijding van de sociale fraude, Privacy en Noordzee, toegevoegd aan de minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid;
- Mevrouw **Elke SLEURS**, Staatssecretaris voor Armoedebestrijding, Gelijke Kansen, Personen met een beperking, en Wetenschapsbeleid, belast met Grote Steden, toegevoegd aan de minister van Financiën;

9

Gezien de aard van de doelstellingen van de FOD, zijn zijn acties enkel geslaagd op voorwaarde dat ze passen in een actieve samenwerking met **zijn partners**: autoriteiten, OISZ, vertegenwoordigers van werkgevers en werknemers, enz. In zijn relaties met de andere actoren van de sociale zekerheid wil de FOD optreden als katalysator en brengt een gemeenschappelijk projectbeheer en organisatienetwerk naar voor waarin de taakverdeling kan gebeuren met de bedoeling de effectiviteit, de efficiëntie en de legitimiteit van de sociale zekerheid te optimaliseren.

De FOD Sociale Zekerheid zal zijn inspanningen voortzetten om een partnerschap uit te bouwen met de **Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid** (OISZ), die momenteel met 15 zijn:

- Kruispuntbank van Sociale Zekerheid (**KSZ**),
- Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (**HZIV**),
- **eHealth**-platform,
- Hulpkas voor werkloosheidsuitkeringen (**HVW**),
- Hulp- en Voorzorgskas voor Zeevarenden (**HVKZ**),
- De toekomstige organisatie die vanaf 2017 het Fonds voor Arbeidsongevallen (**FAO**) en het Fonds voor Beroepsziekten (**FBZ**) zal groeperen,
- Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (**RIZIV**),
- Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (**RSVZ**),
- Federaal Agentschap voor de Kinderbijslag (**FAMIFED**),
- Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (**RVA**),
- Rijksdienst voor Pensioenen (**RVP**),
- De toekomstige organisatie die vanaf 2017 de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (**RSZ**) en de Dienst voor de Bijzondere Socialezekerheidsstelsels (**DDIBISS**) zal groeperen,
- Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (**RJV**).

De FOD kan zijn rol enkel opnemen in een kader van **constructieve samenwerking met de OISZ**, gebaseerd op wederzijds vertrouwen en de erkenning van de expertise bij de OISZ. Dit partnerschapsconcept betekent voor de FOD dat zij zich verwijderd van de traditionele voorgedijfunctie. Naast zijn neutraliteit is de meerwaarde van de FOD daarom vooral verbonden met de actieve samenwerking met het netwerk van sociale zekerheid, onder andere door zijn rol als coördinator in een aantal domeinen te versterken. Dezelfde positie wordt gezocht in verband met de civiele samenleving gevormd door de mutualiteiten, sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen, werknemersorganisaties en werkgeversorganisaties en de consumentenverenigingen.

Als overheidsorganisatie is de FOD geïntegreerd in het **netwerk van de andere FOD's**. Zo wil de FOD de samenwerking met de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg op het gebied van sociale strafrechtelijk beleid (in overleg met de RVA en RSZ) verhogen. Door de banden die de FOD heeft met de Federale Overheidsdienst Volksgezondheid inzake beleidsopties, is de FOD ook vertegenwoordigd binnen de Raad van Bestuur van het Federaal Kenniscentrum voor de Gezondheidszorg. De FOD is ook vertegenwoordigd in de Sociale Inlichtingen en Opsporingsdienst (SIOD) en in het Wetenschappelijk Comité voor de Economische Begroting van het Instituut voor de Nationale Rekeningen. De ondersteunende diensten zijn actief betrokken bij de horizontale netwerken FEDCOM, Personeel & Organisatie, Budget en Beheerscontrole en Informatie- en communicatietechnologie.

Producten t.o.v. de beleidscellen

De FOD Sociale Zekerheid biedt de verschillende ministers en staatssecretarissen verschillende instrumenten en "producten" aan om het overheidsbeleid te ondersteunen. Deze producten kunnen worden gebruikt voor zowel de dagelijkse ondersteuning van de sociale zekerheidssector als in de context van de door de beleidsnota's beoogde hervormingen. Het gaat om de volgende producten:

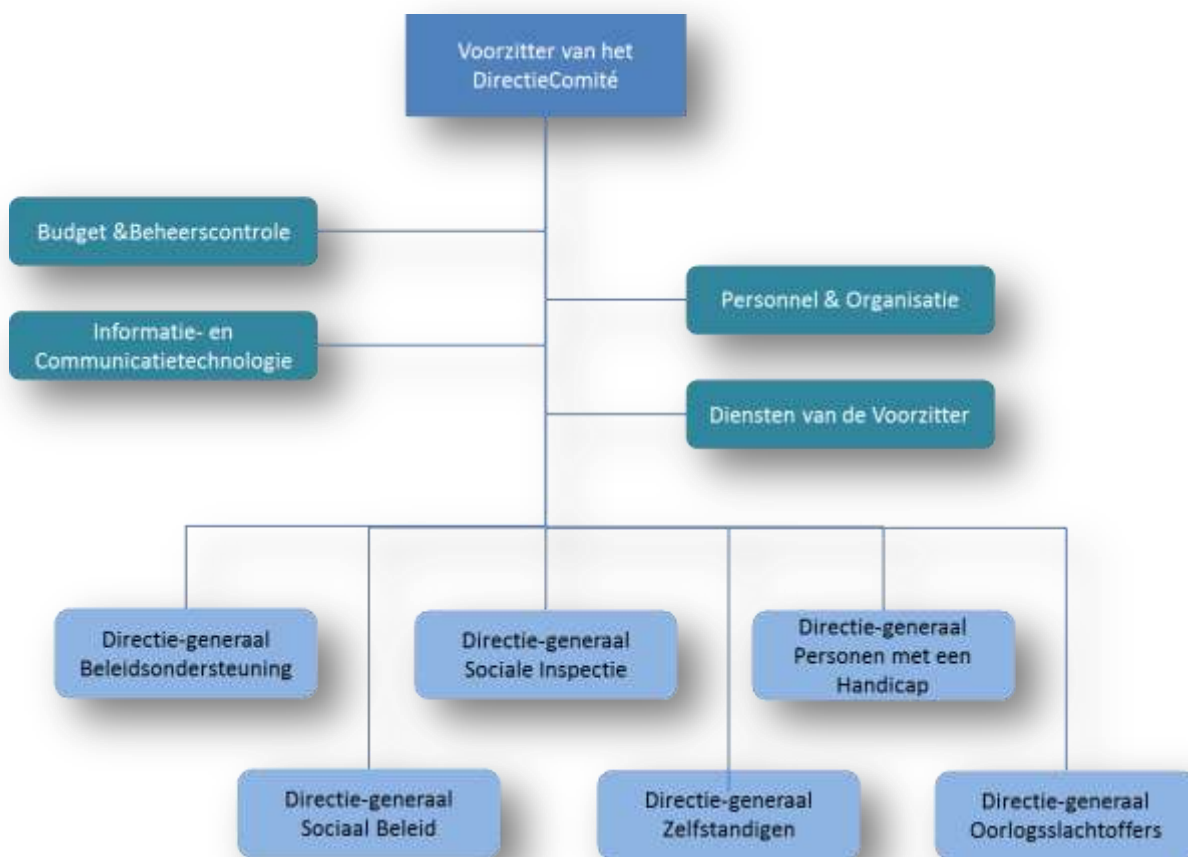
- **Coördinatie van de netwerken:** de FOD heeft een centrale positie binnen de sector en heeft de mogelijkheid om de belangrijkste actoren te identificeren, om de acties en overwegingen van de verschillende actoren (beleidscellen, OISZ, secundaire netwerken, academische teams, buitenlandse partners) via een procesaanpak te ondersteunen en te coördineren. Voor de sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen, neemt de DG Zelfstandigen van de FOD een "governance-rol" op zowel op inhoudelijk vlak als op de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger. Met name via het "Piramide" web-platform, open en toegankelijk voor alle spelers en beheerders van de sector, dat een instrument is voor de uitwisseling van expertise en continue opleiding, evolueert de DG Zelfstandigen eveneens naar een rol van moderator van expertise en van kwaliteitsondersteuning. Door hun expertise werden meerdere medewerkers van de FOD benoemd tot regeringscommissaris, die de Voogdijminister vertegenwoordigd bij het Beheerscomité van de OISZ. De FOD ondersteunt ook, inhoudelijk of administratief, een aantal adviesraden en commissies die kunnen worden geraadpleegd bij de voorbereiding van hervormingen;
- **Analyses en studies:** de FOD beschikt over interne specialisten die beleidsdiscussies over de sociale bescherming en zekerheid kunnen onderbouwen met analyses, rapporten en advies. De FOD beschikt eveneens over een budget specifiek voor de financiering van wetenschappelijk onderzoek over sociale bescherming alsook over een meerjarenonderzoeksagenda die niet alleen alle onderzoeken gefinancierd door de FOD plant maar ook de onderzoeken gecoördineerd door de FOD met externe financiering;
- **Becijferde beleidsindicatoren:** de FOD beschikt over teams die beleidsindicatoren ontwikkelen of consolideren zodat zij aan de beslissingsactoren begrijpelijke, waardevolle en betrouwbare informatie kan leveren over o.a. de sociale bescherming in België en de budgettaire situatie van de sociale zekerheid. De FOD beschikt eveneens over het simulatiemodel Mimosi dat toelaat om de impact van hervormingen in bepaalde beleidsdomeinen van de sociale zekerheid te

simuleren, dit op basis van geanonimiseerde persoonlijke administratieve gegevens van de Kruispuntbank van Sociale Zekerheid;

- **Opstellen van reglementaire teksten:** de diensten van de FOD ondersteunen de OISZ en de beleidscellen van de betrokken Ministers met de ontwikkeling en het schrijven van reglementaire teksten inzake jaarlijkse vakantie, inzake gezondheidszorg, inzake arbeidsongevallen en beroepsziektes, inzake onderwerping aan de sociale zekerheid en inzake het zelfstandigenstatuut. De FOD beschikt over competente juristen om de reglementaire procedures in hun totaliteit of gedeeltelijk te coördineren of uit te voeren (voorstel, inleiding, discussie, goedkeuring en publicatie), om de huidige sociale regelgeving te interpreteren en om verbeteringen in bestaande teksten voor te stellen of nieuwe teksten voor te stellen op basis van gemaakte beslissingen;
- **Consolidatie budgetten en rekeningen:** de diensten van de FOD Sociale Zekerheid staan in voor de coördinatie van de boekhoudkundige en financiële gegevens van de instellingen van de sociale zekerheid. Deze werkzaamheden resulteren onder meer in het opstellen van het deel “Sociale bescherming” van de Algemene Toelichting bij de Federale Begroting en in andere publicaties;
- **Internationale vertegenwoordiging:** opdat België aan zijn internationale verplichtingen inzake sociale bescherming kan beantwoorden en het internationale luik van de beleidsnota’s kan realiseren, beschikt de FOD over teams die de vertegenwoordiging van onze sociale zekerheid bij verschillende internationale organisaties zoals de Europese Unie, de Verenigde Naties, de OESO en de IAO verzekeren. De teams onderhandelen over de internationale instrumenten (conventies of aanbevelingen) en over de bilaterale akkoorden inzake sociale zekerheid;
- **Communicatie en valorisatie:** de FOD beschikt over de capaciteiten om activiteiten te organiseren inzake communicatie en valorisatie rond de hervormingen die uitgevoerd worden. Het gaat hier onder andere om de realisatie van publicaties, het schrijven van persberichten, het publiceren via gespecialiseerde websites, de organisatie van seminaries, symposia of studiedagen;
- **Sociale Inspectie:** de controle en bewaking van de correcte toepassing van de sociale wetgeving door de werkgevers (aangifte bij de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ), jaarlijkse vakantie (toekenning van vakantiedagen, berekening en betaling van vakantiegeld), arbeidsongevallen (onderschrijving van een verzekering tegen arbeidsongevallen en aangifte van ongevallen), gezinsbijslag, ziekte- & invaliditeitsverzekering, de tewerkstelling van buitenlandse werknemers en het deeltijds werk) maakt volledig deel uit van de doelstellingen inzake strijd tegen sociale fraude, terwijl zijn teams de toepasbaarheid van de sociale wetgeving op het terrein verifiëren.
- **Geschillen:** de FOD ondersteunt ook de advocaten van de Belgische Staat in geschillen met betrekking tot de sociale zekerheid, hetzij voor het Grondwettelijke Hof, de Raad van State, de Raden en Hoven of voor het Europees Hof van Justitie.

1.4. Diensten verantwoordelijke voor de uitvoering van de bestuursovereenkomst

Ten einde zijn kernopdrachten te vervullen en zijn strategie te realiseren heeft de FOD op dit moment zes directies-generaal (DG’s):



- **De DG Oorlogsslachtoffers** (DGWAR) voert de wetgeving inzake oorlogsslachtoffers uit. Zij kent de statuten van nationale erkentelijkheid toe¹ en behandelt de aanvragen voor invaliditeitspensioenen² en renten voor slachtoffers van de rassenvervolging tijdens de Tweede Wereldoorlog. In 2014 ontvingen meer dan 18.000 oorlogsslachtoffers diverse tegemoetkomingen en voordelen. Daarnaast beheert de DG een oorlogsarchief met een grote historische waarde en een totale lengte van 13 kilometer;
- **De DG Personen met een handicap** (DGHAN) is hoofdzakelijk belast met de toekenning van tegemoetkomingen aan volwassen personen met een handicap op basis van de medische erkenning van de handicap en van een onderzoek o.a. naar de eventuele inkomsten en de gezinssituatie. Daarnaast levert zij aan personen die erkend zijn als persoon met een handicap, ook parkeerkaarten af, nationale verminderingskaarten op het openbaar vervoer en medische attesten die hen toestaan te genieten van diverse sociale en fiscale maatregelen (vermindering inkomstenbelastingen, vermindering onroerende voorheffing, sociaal telefoontarief, sociaal tarief gas- en elektriciteit, belastingvoordelen voor de auto). Tot slot voert deze DG ook de

¹ Voor de politieke gevangenen, buitenlandse politieke gevangenen, weggevoerden voor de verplichte tewerkstelling, werkweigeraars, burgerlijke weerstanders, weerstanders door de sluikpers, weerstanders tegen het nazisme in de ingelijfde gebieden, verplicht ingelijfden in het Duitse leger, zeevissers in oorlogstijd, R.C.B.L-ers, ondergedoken Joodse kinderen, burgerlijk invalide van de oorlog 1940-1945.

² Burgerlijke slachtoffers van de oorlog 1914-1918, burgerlijke slachtoffers van de gebeurtenissen op het grondgebied van Kongo (Leopoldstad), Rwanda en Burundi tijdens de onafhankelijkheidsoorlogen, burgerlijke slachtoffers van de oorlog 1940-1945, burgerlijke slachtoffers van de ramp in Tessenderlo op 29.4.1942

evaluatie van de handicap uit bij kinderen om, met het oog op de toekenning van de bijkomende kinderbijslag, de handicap vast te stellen;

- **De DG Zelfstandigen** (DGINZ) is het expertisecentrum van het sociaal statuut van de zelfstandigen in België. Zij werkt mee aan de uitwerking van de wetgeving over dit statuut en ziet toe op de interpretatie ervan zodat de sociaal verzekeringsfondsen ze correct en consequent zouden kunnen toepassen. Hiertoe stelt ze instructies op gericht aan de sociaal verzekeringsfondsen. De DG Zelfstandigen beantwoordt ook vragen van zelfstandigen die informatie wensen en beheert de Commissie voor vrijstelling van bijdragen. Op internationaal vlak werkt zij mee aan het opstellen van de socialezekerheidswetgeving voor zelfstandigen. Ze houdt zich bezig met het voorbereiden van, onderhandelen over en sluiten van bilaterale conventies. Ze formuleert adviezen over de Europese wetgeving betreffende de zelfstandigen;
- **De DG Sociaal Beleid** (DGSOC) biedt alle ministers die betrokken zijn bij sociale zaken strategische ondersteuning bij het sociaal beleid met betrekking tot de werknemersregeling. Zij maakt de socialezekerheidswetgeving op, interpreteert ze, informeert erover en treedt op als deskundige bij de verschillende bevoegde instanties op het gebied van sociale zekerheid. Daarnaast zorgt ze voor de verdediging van de Belgische Staat bij geschillen en beheert ze de (budgettaire) kerngegevens van de sociale zekerheid. Tot slot zorgt zij ook voor ondersteuning voor tal van raadgevende instellingen, zoals de Hoge Raad voor vrijwilligers, de Federale Adviesraad voor ouderen, de Commissie voor normalisatie van de boekhouding van de OISZ en de Commissie Kunstenaars. De Administratieve Commissie ter regeling van de arbeidsrelatie valt ook onder DGSOC;
- **De DG Beleidsondersteuning** (DGSTRAT) biedt alle ministers die betrokken zijn bij sociale zaken strategische ondersteuning voor tak- en stelseloverschrijdende materies en processen: ondergrondse economie en zwartwerk, behoorlijk bestuur van de sociale zekerheid, evolutie van de sociale bescherming, sociale indicatoren. Zij vertegenwoordigt de sector van de sociale zekerheid op internationaal niveau en verdedigt de belangen van de sector en de Belgische sociaal verzekerde bij de internationale instellingen, bij onderhandelingen van aanbevelingen of multilaterale conventies (zoals bv bij het ILO) en bij onderhandelingen met betrekking tot bilaterale verdragen. Daarnaast organiseert de DG de Belgische deelname aan de internationale samenwerking in de strijd tegen de sociale fraude. Naast haar kernopdrachten vervult de DG een belangrijke transversale rol binnen de FOD: het versterken van de beheerscapaciteit en de veranderingscapaciteit van de organisatie. Deze DG bevordert het uittesten van nieuwe beleidsbeheerinstrumenten zoals de bestuursovereenkomst en de systemen inzake informatiebeheer;
- **De DG Sociale Inspectie** (DGSIS) controleert de correcte toepassing van de socialezekerheidswetgeving (RSZ-wetgeving, jaarlijkse vakantie, arbeidsongevallen, ziekte- en invaliditeitsverzekering, DIMONA, deeltijds werk, tewerkstellingen van buitenlandse werknemers, ...) en neemt deel aan tal van onderzoeken gericht op de strijd tegen de sociale fraude. Daarnaast ondersteunt de DG zowel de werkgevers als de werknemers bij de correcte toepassing van de socialezekerheidswetgeving en kan ze optreden als bemiddelaar in bepaalde sociale conflicten. Deze dienst behandelt jaarlijks ongeveer 20.000 inspectiedossiers met betrekking tot werkgevers, gaande van kleine werkgevers tot de grote ondernemingen. DGSIS treedt als expert op bij instanties die bevoegd zijn voor sociaal strafrecht. Tevens ziet zij toe op de coherentie tussen de respectieve standpunten die door de verschillende diensten van de sociale inspectie worden ingenomen. Wanneer, bij controles of in het kader van de informatieopdracht van de DG, problemen worden vastgesteld, meldt zij deze bij de bevoegde overheden en werkt zij voorstellen uit om de situatie te verbeteren.

Naast deze directies-generaal beschikt de FOD over vier stafdiensten (SD's):

- **De stafdienst Budget & Beheerscontrole (B&B)** maakt het budget op en voert het uit. Hij beheert daarnaast ook de rekeningen en ondersteunt het management van de FOD door het aanreiken van (financiële) informatie en de ontwikkeling van beheerscontrolesystemen (Balanced Scorecard). De dienst werkt samen met de FOD Budget en Beheerscontrole en met de beleidscellen van de bevoegde ministers. Met de nieuwe elektronische tool FEDCOM voor de verwerking van het budget en de digitalisering van de financiële systemen, kan de stafdienst B&B de andere diensten optimaal ondersteunen.
- **De stafdienst ICT** biedt de FOD professionele oplossingen aan die de processen van de verschillende DG's en stafdiensten moeten ondersteunen. Hij zorgt voor de permanente beschikbaarheid van deze oplossingen en waarborgt de continuïteit ervan. Op die manier komt de stafdienst ICT tegemoet aan de evoluerende behoeften van de gebruikers (burgers, ondernemingen, ...).
- **De stafdienst Personeel & Organisatie (P&O)** werft voor de FOD gemotiveerde en opgeleide medewerkers aan die hem toelaten zijn doelstellingen te behalen. De stafdienst P&O beheert de middelen (personeelsenveloppe, enz.), beheert de personeelsdossiers, werkt mee aan de ontwikkeling van de organisatie (talent en leiderschap, welzijn en diversiteit, waarden en resultaten, enz.) en investeert in de medewerkers (opleiding, ontwikkeling, enz.).
- **De Diensten van de Voorzitter** hebben als opdracht de Voorzitter van het Directiecomité bij te staan in de leiding en het algemeen bestuur en de coördinatie van de FOD. Ze bieden daarnaast ook steun aan de andere directies-generaal en stafdiensten. De diensten van de Voorzitter omvatten het secretariaat, de juridische dienst, de vertaaldienst, de dienst preventie en bescherming op het werk, de dienst Informatieveiligheid en de cel leefmilieu en duurzame ontwikkeling. Ook de **dienst communicatie** maakt deel uit van de diensten van de Voorzitter. Zijn belangrijkste rol is het ondersteunen van alle DG's en stafdiensten in hun communicatie naar de doelgroepen van de FOD. Ook de **cel ePMO** ondersteunt de DG's en SD's en is verantwoordelijk voor de opmaak van de bestuursovereenkomst en de opvolging van de strategie. De **cel Logistiek** ondersteunt de dagelijkse logistieke werking van de diensten van de FOD. Hij is tevens verantwoordelijk voor het aankoopbeheer van de FOD en het beheer van zijn gebouwen. Tevens helpt de dienst bij de vereenvoudiging of automatisering van sommige activiteiten (bv. dynamisch archiefbeheer).

1.5. Omgevingsanalyse

Beschrijvende analyse

Gezien de heterogeniteit en de aard van zijn opdrachten moet de FOD aandacht schenken aan de tendensen die een directe weerslag hebben op de organisatie als aan de algemenere tendensen die een impact hebben op de sector van de sociale zekerheid en de sociale bescherming in België. Deze invloedfactoren en tendensen kunnen worden ondergebracht in zes hoofdclusters:

- **Institutionele factoren en tendensen** die te maken hebben met de institutionele, beleidsgebonden en administratieve organisatie van de sociale bescherming en de sociale zekerheid.

Factoren die aan bod kwamen tijdens de analyse: toenemende bevoegdheden inzake sociale zekerheid bij de deelstaten, de budgettaire doelstellingen van de Federale Regering t.o.v. de FOD en de sector van de sociale zekerheid, invoering van synergiën op federaal niveau (PersoPoint, G-Cloud, Optifed UC), mogelijke redesign van de federale overheid en van de sociale sector, internationalisering van de sociale zekerheid (met name de steeds grotere betrokkenheid van Europa), de steeds toenemende eisen inzake bestuur, de complexiteit inzake de taakverdeling binnen de sector, het paritair beheer van de sector, het overleg over de administratieve vereenvoudiging van de sociale zekerheid en het overleg over de eenmaking van de bijdrage-inning;

- **Factoren en tendensen inzake sociale bescherming** die te maken hebben met het niveau van de sociale bescherming in België en de wijze waarop deze zal worden verstrekt of ontworpen.

Factoren die aan bod kwamen tijdens de analyse: aanvraag van de politieke overheid voor een versterkte ondersteuning bij de opmaak en bij de uitvoering van het sociale beleid (meer bepaald via het Regeerakkoord), initiatieven inzake e-government, het gebruik van nieuwe instrumenten (zoals fiscale instrumenten of dienstverlening in natura), de steeds grotere vervlechting van het sociale en in het bijzonder het budgettaire en het economische, en de toenemende complexiteit van de sociale regelgeving;

- **Socioculturele factoren en tendensen** die betrekking hebben op de manier waarop de burger, de sociaalverzekerde en alle andere stakeholders staan tegenover de wereld in het algemeen en de overheidssector in het bijzonder.

Factoren die aan bod kwamen tijdens de analyse: de toenemende individualisering en informatisering van de maatschappij, een steeds meer proactieve houding van de burger wat betreft de verdediging van zijn rechten, het ontstaan van een multiculturele samenleving, de vraag naar een geïntegreerde front office, de ongelijkheid inzake het gebruik van nieuwe technologieën en nieuwe media;

- **Socio-economische factoren en tendensen** die betrekking hebben op de economische organisatie van onze maatschappij.

Factoren die aan bod kwamen tijdens de analyse: de economische crisis (en dus de problemen inzake de financiering van de sociale zekerheid), het feit dat economische crisissen korter worden en elkaar steeds sneller opvolgen, de globalisering van de economie, de diversifiëring van de individuele loopbanen, de mutatie van een Belgische economie gebaseerd op grootindustrie naar een gefragmenteerde diensten- en kenniseconomie, en de dualisering van de arbeidsmarkt tussen een structurele werkloosheid voor niet-gekwalficeerde werkzoekenden en een permanent tekort aan gekwalficeerd personeel;

- **Demografische factoren** die te maken hebben met de samenstelling van de Belgische bevolking.

Factoren die aan bod kwamen tijdens de analyse: de vergrijzing van de bevolking, het aantreden van generatie Y op arbeidsmarkt en de toenemende diversifiëring van de gezinnsamenstelling;

- **Interne factoren** die te maken hebben met de organisatie van de FOD.

Factoren die aan bod kwamen tijdens de analyse: de aanvragen van de medewerkers van de FOD voor meer synergie, samenwerking en mobiliteit tussen de verschillende diensten van de FOD, de aanvragen voor een versterkte ondersteuning vanuit de stafdiensten, de aanvragen van de medewerkers van de FOD voor meer transparantie inzake hun carrière mogelijkheden, de opportuniteiten inzake interne redesign (in het bijzonder voor de opdrachten van de DGWAR en DGINZ), de uitdagingen omwille van de budgettaire doelstellingen voor de werkcultuur van de FOD en zijn dienstverlening aan gebruikers/klanten, de noodzakelijke modernisering van de ICT oplossingen en infrastructuur, de individualisering van expertise binnen de diensten en de toenemende noden aan hogere functies (niv. A en B).

Kwalitatieve analyse: het VUCA-model

De lijst van factoren uit de omgevingsanalyse in punt 1.5. is niet volledig en kan verder worden aangevuld. Bovendien zal deze lijst zeker en vast evolueren in de tijd. Om greep te krijgen op deze onzekerheid maakt de FOD bij de omschrijving van zijn omgeving gebruik van het VUCA -model³:

- **Volatility (volatiliteit):** de omgeving zal snel en grondig veranderen, soms zonder enige duidelijke logica of duidelijke frequentie;
- **Uncertainty (onzekerheid):** het is op dit moment moeilijk vooruit te zien en een duidelijke kijk te hebben op de concrete consequenties van toekomstige veranderingen;
- **Complexity (complexiteit):** de omgeving zal veranderen door tal van factoren die elkaar beïnvloeden;
- **Ambiguity (ambigüiteit):** het is moeilijk te komen tot een klaar en duidelijk causaal model dat het verband omvat tussen alle oorzaken van verandering en hun gevolgen;

16

Dankzij deze methode - die aan zijn specifieke omgeving werd aangepast – kan de FOD een beschrijving geven van zijn toekomstige omgeving zoals hij het ziet. De omgeving van de FOD zal gekenmerkt zijn door:

- **Permanente veranderingen:** de omgeving van de FOD en van de sociale zekerheid is voortdurend in verandering. Vragen en eisen van de bevolking, van sociale partners of van andere stakeholders worden dus moeilijk te voorspellen op lange termijn. Dergelijke situatie vraagt een sterke reactiecapaciteit van de sector;
- **Een voortdurend toenemende complexiteit van de realiteit:** de vragen tov de sociale zekerheid vereisen een steeds grotere mobilisatie van talrijke expertise en beleidsactoren, zowel op het nationale als het internationale vlak. Deze situatie verhoogt het risico van een gefragmenteerde en gedeeltelijke aanpak terwijl meestal een globale benadering wordt gevraagd;
- **Een ritmeverschil tussen de vragen vanuit de omgeving en het aanbod vanuit de sector:** de sociale zekerheid is een complexe structuur en mechanisme dat veel tijd nodig heeft om zich te hervormen terwijl de evoluties van zijn omgeving zeer snel kunnen zijn ; .
- **En toenemend bezorgdheid bij de bevolking:** deze situatie, gekoppeld aan de verschuiving van het welzijn door de opkomst van nieuwe bloeiende economieën kan tot een angst leiden bij de burger over het vermogen van het socialezekerheidssysteem om een antwoord te vinden op de

³ Methode gebruikt door het *US Army War College* om de omgeving van het Amerikaanse leger te beschrijven na het ineenstorten van de Sovjet-Unie en het einde van de Koude Oorlog. Voor meer informatie: <http://www.carlisle.army.mil/USAWC/DCLM/StrategicLeadershipPrimer.cfm>

toekomstige uitdagingen en om het welzijn van de bevolking te waarborgen. Dit kan het fenomeen van individualisering van de sociale bescherming dan weer versterken;

- **Een gebrek aan duidelijkheid ivm de plaats van de FOD:** de FOD oefent de drie functies uit van de sociale bescherming (beleidsondersteuning, rechtstoekenning en inspectie). Dit maakt, in de ogen van sommige beleidsactoren, de positionering en de meerwaarde van de FOD moeilijk in de structuur van de sociale zekerheid.

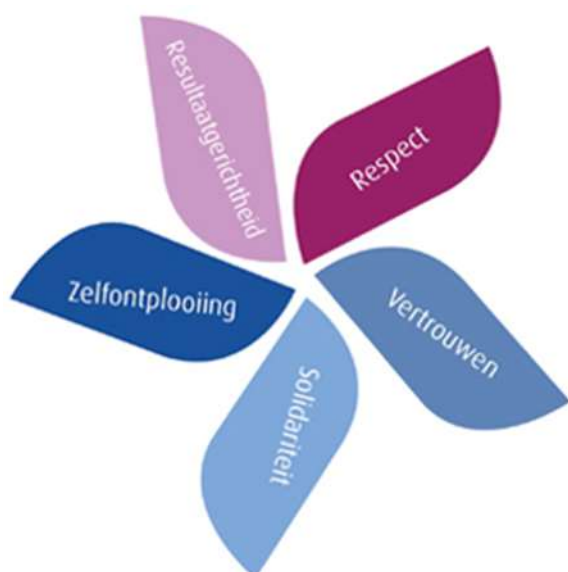
Deel 2. Strategisch kader

2.1. Het DNA van de FOD: waarden en visie

De waarden van de FOD

Bij al zijn acties en doelstellingen, zowel intern tussen collega's als extern met partners, onderschrijft de FOD de volgende waarden:

- **Respect:** *In ons denken en handelen staan we open voor anderen en hun overtuigingen, in al hun diversiteit. We streven naar rechtvaardigheid en wederzijdse waardering in alles wat we doen. Duurzame ontwikkeling ligt ons nauw aan het hart.*
- **Vertrouwen:** *Vertrouwen is de basis van al onze relaties. Respect, integriteit, loyaliteit, competentie en transparantie zijn hierbij fundamenteel: vertrouwen wekt vertrouwen.*
- **Solidariteit:** *We werken samen voor een performante sociale bescherming voor nu en later. We werken in teamverband en steunen elkaar.*
- **Zelfontplooiing:** *We creëren voor onszelf en de anderen de ruimte voor persoonlijke groei en ontwikkeling. Samen streven we naar een evenwicht tussen werk en privéleven.*
- **Resultaatgerichtheid:** *We bereiken onze doelstellingen door een verstandig gebruik van de middelen. We delen onze kennis en leren samen te innoveren.*



Onze waarden
Onze FOD
Samen geven we het beste van onszelf

Visie 2016-2026

De FOD Sociale Zekerheid positioneert zich ten aanzien van deze omgeving door de volgende toegevoegde waarde aan de sector van de sociale zekerheid te bieden:

In alle facetten van zijn opdrachten bevordert de FOD een benadering waarin de burger centraal staat en hij zijn sociale rechten gemaximaliseerd ziet, alsook diensten met een toegevoegde waarde voor onze partners, waarbij gestreefd wordt naar transparantie wat de doelstellingen en de resultaten betreft.

De FOD Sociale Zekerheid is een organisatie op het kruispunt van het sociaal beleid, die, met een flexibele aanpak, een referentie-expertise en een innovatiedynamiek aanbiedt.

Dit aanbod is gestoeld op een mensgerichte, soepele, transversale, lerende en verantwoordelijke interne cultuur, ten dienste van de sociale zekerheid en bescherming.

De FOD Sociale Zekerheid is een referentiepunt dat de sector van de sociale zekerheid **transversale, multidimensionale, onpartijdige en gecoördineerde expertise** biedt zowel met betrekking tot de inhoud van de sociale bescherming als over het beheer van de daarmee verbonden processen.

De FOD fungeert als motor van **innovatie** en ontwikkeling van de sociale zekerheid en de sociale bescherming in België door proactief te anticiperen op mogelijke verbeteringen en toekomstige uitdagingen waarmee de sector zowel op Belgisch en internationaal vlak zal worden geconfronteerd, en tevens door zijn interne werking te vernieuwen en zo als voorbeeld te dienen voor de rest van de sector. In dit opzicht zet de FOD zich permanent in om zijn overtuigingskracht tegenover de beslissingsinstanties te versterken.

De FOD is een kruispunt waar verschillende thema's, domeinen en organisaties elkaar ontmoeten in het kader van de voorbereiding van het sociaal beleid. Hiertoe wordt een proactief partnerschap uitgewerkt met alle geïnteresseerde en betrokken partijen. Zo ontwikkelt en onderhoudt de FOD een **deskundigennetwerk** met zijn nationale en internationale partners opdat de sector waar nodig over adequate informatie en expertise zou kunnen beschikken.

Wat zijn rol en opdrachten betreft, volgt de FOD een **flexibele aanpak**: indien het in het voordeel van de sector en de burger is dat een andere organisatie het voortouw neemt, zet de FOD een stap terug in het voordeel van zijn partners. Belangrijk zijn de opdrachten van de FOD en de verstrekte dienstverlening.

De FOD is een 'happy' en 'sexy' werkgever **met een bedrijfscultuur en arbeidsvoorwaarden die voor de werknemers zo aangenaam en stimulerend mogelijk moeten zijn**. Essentieel hierbij zijn het

geluk, de efficiëntie, de autonomie en de responsabilisering van iedere medewerker. Als organisatie moet de FOD zowel gericht zijn op zijn doelstellingen als op de individuele behoeften van zijn personeelsleden.

De FOD is een **agile, transversale en lerende organisatie**, waarbinnen de samenwerking tussen de verschillende diensten en de verspreiding en de ontwikkeling van informatie en expertise proactief en gestructureerd geschiedt. Naast de formele structuur zijn er ook ad hoc structuren op basis van gemeenschappelijk thema's, producten en processen. Naargelang de behoeften worden interne netwerken ontwikkeld onder leiding van een tijdelijke coördinator met de nodige empowerment om zijn opdracht naar behoren uit te voeren. In dergelijke interne netwerken worden de nodige talenten samengebracht, door de medewerkers voor de duur ervan vrij te stellen van de organisatiegebonden beperkingen.

Ten aanzien van de overheidssector is de FOD **een verantwoordelijke instelling**. Daarom blijft hij zijn interne organisatie vernieuwen en een betere werking van de federale overheidssector promoten. De zoektocht naar een duurzame toegevoegde waarde is een automatische reflex bij elk door de FOD besloten of ondernomen initiatief. De FOD gaat **voortdurend klantgericht tewerk**, ook intern.

2.2. Strategie 2016-2018

De strategie van de FOD legt voor de periode 2016-2018 het resultaat vast dat de FOD samen wil bereiken, evenals de grote werven en de prioritaire transversale intenties die de organisatie zal nastreven, en dat met het oog op de realisatie van zijn opdrachten en zijn visie. De strategie legt ook, per strategische oriëntatie, de gemeenschappelijke strategische doelstellingen voor alle diensten van de FOD vast.

20

De FOD Sociale Zekerheid in 2018

De FOD zal zijn visie en opdrachten moeten realiseren in een steeds moeilijker omgeving en met minder financiële middelen. De FOD heeft dus geen andere keuze dan flexibeler te worden en zijn aanpassingsvermogen te verhogen als hij zijn diensten aan zijn gebruikers en zijn partners wil blijven aanbieden en verder optimaliseren. Met andere woorden, de FOD moet zijn **soepelheid** verhogen. Deze grotere soepelheid moet leiden tot:

Een wendbare en menselijke FOD ten dienste van de sociale zekerheid en bescherming, d.w.z. meer modulair, meer proactief en participatiever.

- **Een modulaire FOD**, namelijk een FOD die bestaande diensten/taken kan uitpluggen of nieuwe diensten/taken kan inpluggen, zonder gevolgen voor de kwaliteit van de dienstverlening aan zijn gebruikers of partners, die op die manier de kosten en de gevolgen tot een minimum kan beperken, die een kostenstructuur heeft die grotendeels bestaat uit variabele kosten en minder uit vaste kosten en die gebruik maakt van verschillende interne en externe middelen, in functie van de behoeften en opportuniteiten;
- **Een proactieve FOD**, namelijk een FOD die aandacht heeft voor transversale opportuniteiten (zowel voor de sociale zekerheid als voor zijn interne werking), die in staat is om deze

opportunities snel te detecteren en die snel middelen en medewerkers kan mobiliseren om ze aan te grijpen;

- **Een participatieve FOD**, namelijk een FOD waarvan de werking en de innovaties op vlak van sociale zekerheid en sociale bescherming hoofdzakelijk gebaseerd zijn op de interesses, de motivatie en de persoonlijke of gezamenlijke initiatieven van zijn medewerkers en op de feedback van zijn partners.

Grote strategische assen voor 2016-2018

Het uiteindelijke doel van de FOD Sociale Zekerheid blijft het blijven garanderen van de kwaliteit van de dienstverlening in zijn kernactiviteiten en het zichzelf blijven verbeteren met inachtneming van het begrotingstraject van de Regering. Om zijn agile karakter te verhogen en de kansen te verhogen dat de FOD aan de sociale zekerheid de gewenste dienstverlening aanbiedt (cf. vorig hoofdstuk), zal de FOD op basis van vier grote assen moeten werken:

Referentie- en Coördinatiecentrum

Een administratie gericht op de eindgebruiker

Effectieve en efficiënte controle en een versterkte taak van advies en begeleiding

Modulaire, proactieve, participatieve, lerende structuur

- 21
- **Het proactief ondersteunen van de hervormingsagenda van de federale regering inzake sociaal beleid:** tijdens de komende drie jaar zal de FOD haar activiteiten concentreren op het uitbouwen van een **referentie- en coördinatiecentrum** voor de partners inzake sociaal beleid en sociale bescherming waarbij de nadruk gelegd wordt op klantgerichtheid en partnerships gericht op de behoeften van de burgers, de sector van sociale bescherming en de Belgische samenleving;
 - **Het verzorgen van een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de eindgebruiker:** tijdens de komende drie jaar, zal de FOD zijn acties richten op het zijn van een **klantgerichte organisatie, gericht op de behoeften van de gebruikers**, waarbij een juiste en uniforme toepassing van de reglementering inzake sociale rechten gegarandeerd wordt. Ten aanzien van zijn collecties, wil de FOD een **expertisecentrum** worden in verband met archivering en wil de FOD zijn klantgerichtheid promoten door de toegankelijkheid van de archieven te maximaliseren;
 - **Op proactieve wijze de strijd tegen de sociale fraude ondersteunen en het "compliance"-aspect van haar toezichthoudende taken versterken:** tijdens de komende drie jaar zal de FOD streven naar het verzekeren van een **effectieve en efficiënte controle** op de naleving van arbeidsvoorschriften en het aanbieden van een kwaliteitsvolle dienstverlening aan haar gebruikers via een **versterkte advies- en begeleidingstaak** ten opzichte van de werkgevers en door een referentiecentrum voor zijn partners in de strijd tegen de sociale fraude te worden;
 - **Het verhogen van zijn performantie en interne efficiëntie:** tijdens de komende 3 jaar zal de FOD zich concentreren op het verbeteren van zijn **interne processen**, op het aanpassen van zijn **interne structuur** door te anticiperen op mogelijke herstructureringen, op het optimaliseren van zijn **werkcultuur** en op het hervormen van zijn **IT-infrastructuur** door proactief mee te werken aan synergiën.

Deel 3. Operationalisering van de strategie

Gezien de strategie voor de volgende drie jaar en de grote werven die in dit kader werden vastgelegd, formuleert de FOD Sociale Zekerheid de volgende operationele doelstellingen, die betrekking hebben op een doeltreffende en behoorlijke uitvoering van zijn opdrachten en taken, maar ook op de verbetering van zijn interne werking en intern beheer. Deze doelstellingen komen in eerste instantie uit de overlegmomenten tussen medewerkers die plaatsvonden zowel in het kader van de oude bestuursovereenkomsten (2014-2016) als in het kader van de huidige overeenkomst.

Om de operationele doelstellingen zo goed mogelijk te spreiden, werden de vier grote strategische assen als volgt uitgesplitst:

- 1. Strategische doelstelling 1. De hervormingsagenda van de federale regering inzake sociaal beleid proactief ondersteunen**
 - 1.1. De partnerschapsrelatie onderhouden met de beleidscellen;
 - 1.2. Het kwaliteitsniveau van de dienstverlening naar de beleidscellen en andere partners optimaliseren;
 - 1.3. Ondersteuning aanbieden inzake de evolutie van de sociale bescherming;
 - 1.4. Ondersteuning aanbieden inzake de modernisering en de promotie van onze sociale beschermingssysteem op internationaal vlak;
 - 1.5. Ondersteuning aanbieden inzake het behoorlijke bestuur en de efficiëntie van de sector;
 - 1.6. Ondersteuning aanbieden inzake sociale inclusie;
 - 1.7. Ondersteuning aanbieden inzake de monitoring van de sociale zekerheid en bescherming.
- 2. Strategische doelstelling 2. Een kwaliteitsvolle dienstverlening verzorgen aan de eindgebruikers van de FOD**
 - 2.1. Een snelle en correcte behandeling waarborgen voor de individuele dossiers;
 - 2.2. Een kwaliteitsvolle informatie waarborgen aan de eindgebruikers;
 - 2.3. De werkorganisatie optimaliseren om de dienstverlening aan de eindgebruikers te verbeteren;
 - 2.4. Het bewaren van de oorlogsarchieven waarborgen om het verleden niet uit het oog te verliezen.
- 3. Strategische doelstelling 3. Op proactieve wijze de strijd tegen de sociale fraude ondersteunen en het "compliance"-aspect van haar toezichthoudende taken versterken**
 - 3.1. De partnerschapsrelatie onderhouden met de Beleidscel Strijd tegen Sociale Fraude;
 - 3.2. Een correcte, coherente en tijdige informatie verlenen;
 - 3.3. De naleving van de reglementering waarborgen via doelgerichte en tijdige controles en via nuttige vaststellingen;
 - 3.4. De interne controleprocessen verbeteren;
 - 3.5. Een effectieve en positieve samenwerking bevorderen met de andere controleactoren;
 - 3.6. Aan de strijd tegen sociale fraude op het internationale vlak proactief deelnemen.
- 4. Strategische doelstelling 4. Operational excellence en interne efficiëntie verhogen**
 - 4.1. De tevredenheid van de medewerkers van de FOD waarborgen;
 - 4.2. De interne structuur van de FOD herdenken;
 - 4.3. Proactief meewerken aan transversale synergiën;
 - 4.4. Het ICT aanbod hernieuwen en moderniseren;
 - 4.5. Het transversale beheer en de backoffice optimaliseren.

Strategische doelstelling 1. De hervormingsagenda van de federale regering inzake sociaal beleid proactief ondersteunen

Inleiding : interne redesign en algemeen aanpak

Interne redesign

Dit hoofdstuk beschrijft de operationele verbintenissen die de FOD heeft genomen in het kader van zijn opdracht om ondersteuning te bieden aan het sociaal beleid en de realisatie van de bijhorende nieuwe projecten.

Deze verbintenissen zullen moeten worden herbekeken wanneer wordt besloten tot een wijziging en optimalisering van bepaalde opdrachten van de FOD en de relatie met zijn partners (redesign). Specifiek, voor wat de taken van beleidsondersteuning betreft⁴, gaat het om de controleactiviteiten van de socialeverzekeringsfondsen voor zelfstandigen. De FOD zal deze activiteiten blijven beheren zoals afgesproken tot er een politieke beslissing valt om ze naar een andere organisatie over te hevelen en met die organisatie een overeenkomst wordt gevonden over de overdracht van de activiteiten.

Gedurende de uitvoering van de overeenkomst zal de FOD een doorgedreven integratie van zijn beleidsondersteunende diensten doorvoeren. Het is de bedoeling de verschillende teams te organiseren rond prioritaire projecten of thema's.

24

Op vlak van beleidsondersteuning heeft de FOD Sociale Zekerheid twee afzonderlijke maar onderling verbonden taken:

- **Rechtstreeks beleidsadvies verstrekken**: oriëntatie op korte termijn om flexibel en snel in te spelen op de vragen en onmiddellijke behoeften van het beleid en om de uitvoering van bepaalde beslissingen te faciliteren en administratieve ondersteuning te bieden (o.a. in het kader van de ministeriële voogdij);
- **De denkoefening over de transversale uitdagingen van de sociale bescherming structureren**: oriëntatie op middellange en lange termijn voor de uitwerking van een horizontale aanpak van omnisectorele vraagstukken op het domein van de sociale bescherming, om de nodige expertise en gegevens ter beschikking te stellen van de beleidsmakers, om de coördinatie en de werking van de sector te verbeteren en om de Belgische positie in de internationale context te versterken.

Om deze twee producten te leveren zal over de volgende punten moeten worden nagedacht:

- Zorgen voor een flexibele organisatie van de beleidsondersteunende teams rond vastgelegde thema's binnen het algemene kader van de redesign van de FOD Sociale Zekerheid, kortweg "**redesign van de FOD**";
- In kaart brengen van de nodige profielen en competenties, of "**Smart Policy Advisor**";
- Professionalisering van de ondersteuningsprocessen: de oprichting van een "**Helpdesk Beleidszellen**".

De realisatie van dit hoofdstuk staat of valt bij de realisatie van deze drie prioritaire trajecten waardoor binnen de FOD de nodige middelen zullen kunnen worden vrijgemaakt, alsook de creatie

⁴ Andere taken zoals de opdrachten van DGWAR of de ondersteuning aan de CVB zouden betrokken kunnen worden doort het project interne redesign

van transversale teams voor de meest dringende beleidsinhoudelijke projecten. Een eerste evaluatie van de capaciteiten van de FOD zal plaatsvinden in maart/april 2016 om waar nodig de timing van de in het kader van deze bestuursovereenkomst vastgelegde projecten bij te stellen.

Algemeen aanpak

Gedurende de volgende drie jaar zal de FOD het nodige doen om op vlak van sociaal beleid en sociale bescherming een **referentie- een coördinatiecentrum** te worden voor zijn partners, door de **klantgerichtheid** naar deze partners toe te optimaliseren en door werk te maken van partnerschappen gericht op de noden van de burger, de sector van de sociale bescherming en de Belgische maatschappij.

1. De FOD verbindt zich ertoe **geïntegreerde, behoorlijke en op de noden van zijn partners geënte dagelijkse ondersteuning** te bieden en de kwaliteit van deze dienstverlening te bewaken;
2. Op vlak van kennisbeheer verbindt de FOD zich ertoe steeds meer aandacht te schenken aan **transversale thema's**, namelijk tak- of stelseloverschrijdende beleidsthematieken, alsook op **internationale thema's**;
3. De FOD stelt zich tot doel de thema's die zij reeds behandelt verder **te verdiepen**, zijn kennis in verband met thema's buiten de sociale zekerheid maar met een impact op de sociale bescherming in België **uit te breiden** en op toekomstige ontwikkelingen en hervormingen inzake de sociale bescherming te **anticiperen**. Al deze kennis moet worden **gevaloriseerd** en zo breed mogelijk **gecommuniceerd**;
4. In dit kader zal de ondersteuning van de FOD op termijn betrekking hebben op de **voorbereiding van het sociaal beleid** en op de **beleidsvaluatie**;
5. Om ervoor te zorgen dat de sector eensgezind communiceert, zal de FOD de **bestaande netwerken handhaven** en de **coördinatie van de sector versterken** waar nodig. Hiertoe zal hij gerichte, **themagebonden partnerschappen opzetten** en de **relaties met de partners digitaliseren** door middel van elektronische werkruimtes;
6. De FOD zal zijn partners **degelijke, geïntegreerde en aan hun noden aangepaste informatie** verstrekken en **de uitwisseling van informatie en goede praktijken** bevorderen;
7. De FOD zal de **internationale samenwerking** inzake sociale bescherming bevorderen en ervoor zorgen dat België zijn **internationale verplichtingen** nakomt. Tegelijk zal de FOD **opkomen voor de belangen** van de sociaalverzekerde en van de Belgische socialezekerheidssector.

De FOD zal zich focussen rond zeven doelstellingen:

1. De **partnerschapsrelatie** onderhouden met de beleidscellen;
2. Het kwaliteit van de **dienstverlening naar de beleidscellen en andere partners** optimaliseren;
3. Ondersteuning aanbieden inzake de **evolutie van de sociale bescherming**;
4. Ondersteuning aanbieden inzake de modernisering en de promotie van onze sociale beschermingssysteem op **internationaal vlak**;
5. Ondersteuning aanbieden inzake **het behoorlijke bestuur en de efficiëntie** van de sector;
6. Ondersteuning aanbieden inzake **sociale inclusie**;
7. Ondersteuning aanbieden inzake de **monitoring van de sociale zekerheid en bescherming**;

Doelstelling 1.1. De partnerschapsrelatie onderhouden met de beleidscellen

De belangrijkste doelstelling van de FOD Sociale Zekerheid betreft de tevredenheid van de beleidscellen en een actieve interactie met deze cellen met betrekking tot hun ondersteunende activiteiten. Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit opgevolgd worden door middel van de volgende indicatoren:

Regelmatige formele contacten	<p>Naast informele bilaterale contacten zullen de FOD Sociale Zekerheid en elke beleidscel een globaal overleg organiseren tussen de verantwoordelijke DG's die instaan voor de ondersteuning van het sociaal beleid en de vertegenwoordigers van de beleidscellen om te bepalen welke de behoeften zijn van de beleidscellen. Dit overleg verloopt als volgt:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Minister van Werk : op verzoek • Minister van Sociale Zaken: maandelijks • Minister van Zelfstandigen: maandelijks • Minister van Pensioenen: op verzoek • Minister van Defensie: op verzoek, maar in 2016 zullen maandelijks vergaderingen worden belegd over de overdacht van de opdrachten van DGWAR. • Staatssecretaris voor bestrijding van de sociale fraude: maandelijks • Staatssecretaris voor personen met een handicap: op verzoek
Tevredenheid van de beleidscellen	<p>Gedurende de realisatie van de overeenkomst zal de FOD Sociale Zekerheid de haalbaarheid analyseren van een systeem om de tevredenheid van de beleidscellen te meten. Bij een positieve analyse zal dit systeem in 2017 worden ingevoerd. Deze indicator heeft als doel de tevredenheid van de beleidscellen over de interventies van de FOD zoals omschreven in deze overeenkomst zo flexibel mogelijk te meten.</p>

Doelstelling 1.2. Het kwaliteit van de dienstverlening naar de beleidscellen en andere partners optimaliseren

De rol van een FOD als centraal departement moet gericht zijn op de ondersteuning van de uitwerking en invoering van het sociaal beleid met als doel in te spelen op de transversale uitdagingen inzake de sociale bescherming. De troeven van een centraal departement hebben in eerste instantie te maken met zijn transversale en onpartijdige positie, wat een coördinatie tussen de verschillende betrokken actoren (binnen de federale overheid of met de Deelstaten) mogelijk maakt alsook de representatie van het systeem op buitenlandse fora, zijn vermogen om studies en denkoefeningen te organiseren over toekomstige uitdagingen (evolutie van het beschermingssysteem, efficiëntie van de organisatie ervan en de regelgeving), de nodige neutraliteit om de Staat te vertegenwoordigen/ondersteunen binnen de overleginstaties en bij het opstellen van de wetgeving, en zijn vermogen om het cijfermateriaal dat de beleidsactoren nodig hebben, te consolideren.

Buiten acties in het kader van haar algemene redesign zal de FOD aan de volgende initiatieven werken tijdens de jaren 2016-2018:

Smart Policy Advisor

Verantwoordelijke dienst: DGSOC i.s.m. DGSTRAT, DGINZ en DGSIS

Uitleg:

Een goed beleid hangt af van het vermogen van de administratie om de relevante informatie op te sporen en om de beleidsmakers oordeelkundig (smart), eerlijk en ongekleurd beleidsadvies te geven op beleidsvlak. In een moeilijke budgettaire context spelen deze adviezen een nog crucialere rol, want de overheidsmiddelen moeten doeltreffend en efficiënt worden benut. Adviezen van povere kwaliteit en onvolledige informatie kunnen immers mogelijks verstrekkende en dure gevolgen hebben voor het beleid. Bovendien worden overheidskwesties steeds complexer: tal van problemen zijn onderling met elkaar verbonden en vallen onder meer dan één activiteitenterrein. Daardoor wordt het steeds moeilijker deze vraagstukken te structureren en op te lossen en moet steeds vaker een beroep worden gedaan op nieuwe vormen van advies en expertise.

De wijze waarop de FOD zijn opdrachten inzake advies en ondersteuning van het sociaal beleid vervult moet aan deze veranderende context worden aangepast. Er moeten nieuwe competenties worden ontwikkeld, zoals de vorming van netwerken, het beheer van de relaties met de verschillende stakeholders, bemiddeling, communicatie en facilitering. Deze nieuwe competenties zijn een aanvulling op de waaier aan klassieke specifieke competenties met betrekking tot de adviesopdracht, zoals expertise op vlak van de sociale zekerheid, materiële wetgevingstechniek, opsporen van problemen, de analyse van opties en risico's, de toepassing van methodes om de budgettaire en financiële weerslag te beoordelen, de voordelen en gevolgen van de regelgeving en de evaluatie van beleidsmaatregelen.

Deliverables:

De strategische doestelling van het project is een versterking van de organisatiecapaciteit van de FOD Sociale Zekerheid om de beleidsverantwoordelijken oordeelkundig advies te bieden. Het uitgangspunt van dit Project is dat erop moet worden toegezien dat bij de FOD een doeltreffende organisatiecontext wordt gecreëerd voor de beleidsondersteunende opdracht, d.w.z. een context waarin alle organisatorische factoren aanwezig zijn die in de literatuur als noodzakelijk worden gezien om in dit domein behoorlijke producten af te leveren.

Het project "Smart Policy Advisor" zal zich gedurende de periode van de overeenkomst in eerste instantie toespitsen op de volgende deliverables:

- Vastleggen van de vereiste competenties voor de functie van "smart policy advisor" en de acties die nodig zijn om deze talenten te ontplooiën, aan te trekken en ontwikkelen: in dit project zullen de vereiste competenties worden geanalyseerd en de behoeften op vlak van opleiding en ontwikkeling worden vastgelegd. Op basis van deze analyses kunnen nieuwe functieprofielen en een nieuw opleidingsbeleid worden bepaald. Daarnaast zal dit project zich buigen over maatregelen om de mobiliteit tussen de ondersteuningsteams te bevorderen;
- Herzien van de processen en producten (in relatie tot het project "Helpdesk Beleidscellen"): het project zal hier gericht zijn op de kwaliteit van het advies (richtsnoeren, modellen,

methodologische kader, kennisbeheersysteem). Dit project zal uitgevoerd worden ism het project Helpdesk dat als focus heeft het proces van interne coördinatie en resourceallocatie mbt het brengen van beleidsadviezen;

Vervolgens zal het project, op basis van andere reeds lopende projecten, prioritaire acties in kaart brengen en opstarten met betrekking tot het netwerken met de partnerorganisaties (werkgroepen, toezichtnetwerk) en de valorisatie van reeds beschikbare tools (e-workspace, Mimosis, databanken).

Helpdesk Beleidscellen

Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT i.s.m. DGSOC, DGINZ en DGSIS

Uitleg:

Naast projecten op middellange of lange termijn inzake de transversale uitdagingen betreffende de sociale bescherming moet de FOD behoorlijke rechtstreekse ondersteuning bieden aan de verschillende beleidscellen. Deze ondersteuning kan de vorm aannemen van een analyse of een advies, het opzoeken van informatie, het leveren van statistieken en budgettaire gegevens, het opstellen van een regelgeving, het verstrekken van administratieve hulp, de organisatie van een event, het schrijven van een toespraak of persbericht, enz.

Gedurende de periode van de overeenkomst zal de FOD zijn voordeel doen met de samenvoeging van de verschillende beleidsondersteunende teams om na te denken over de manier waarop deze aanvragen worden behandeld en toegewezen, en wel om verschillende redenen:

- Gezien de toenemende complexiteit van de context van de sociale bescherming kan de FOD enkel naar behoren tegemoetkomen aan de verzoeken van de beleidscellen indien deze collegiaal (tussen medewerkers zonder systematische terugkoppeling naar het management), transversaal (betrokkenheid van zoveel mogelijk teams van de FOD, maar ook van partners) en multidisciplinair (alle mogelijke expertises) worden behandeld;
- Indien deze aanvragen op informele basis behandeld zouden worden, dan kan dit leiden tot incoherentie (verschillende antwoorden op gelijke aanvragen), tijdverlies (om de juiste expertise te vinden), dubbel werk (antwoorden op een aanvraag die in het verleden al eens werd behandeld);
- De behandeling van deze aanvragen betekent een aanzienlijke werklast voor de medewerkers van de FOD, maar met het klassieke performantiemeetsysteem is dit moeilijk zichtbaar. Deze activiteiten zijn immers te heterogeen om te kunnen worden gemeten aan de hand van een indicator en te kortstondig om te worden opgenomen in het projectbeheersysteem. Dit alles bemoeilijkt de opvolging van deze activiteiten en dus ook van de gekozen aanpak, richtsnoeren of verbeteringsvoorstellen.

Deliverables:

In 2016 zal de FOD de operationele mogelijkheden analyseren met betrekking tot de invoering van een geïntegreerde digitale procedure voor de behandeling van de ondersteuningsaanvragen op korte termijn afkomstig van de beleidscellen. De doelstellingen zijn de volgende:

- De betrokken medewerkers moeten snel kunnen beschikken over een inventaris van de expertise binnen de FOD en over een inventaris van de reeds behandelde aanvragen;
- Aanvragen die naar de FOD worden gestuurd, moeten zo collegiaal mogelijk worden besproken, toegewezen en behandeld zonder systematische terugkoppeling naar het management;

- Een snelle en gecoördineerde reactie op dringende beleidskwesties;
- Meer transparantie bij de behandeling en opvolging van deze activiteiten.

Bij deze analyse zal tevens worden nagegaan of er een informaticatool kan worden ontwikkeld / aangekocht voor de opvolging van de aanvragen, het beheer van de informatiestromen en overleg tussen medewerkers. De gekozen procedure moet zo flexibel en eenvoudig mogelijk zijn om bij de toewijzing, behandeling en opvolging van de aanvragen onnodige bureaucratische beslommingen tegen te gaan. Dit project zal uitgevoerd worden ism het project Smart Policy Advisor dat als focus de intrinsieke kwaliteit van beleidsadviezen naar de politieke overheid heeft;

Deze analyses zullen de in te voeren procedures en samenwerking beschrijven alsook de nodige personeelsmiddelen voor de omkadering, de inventarissen van te ontwikkelen expertise en de behoeften inzake informaticaoplossingen.

Op basis van de analyse zal een timing, budget en projectteam worden voorgelegd aan het Directiecomité, dat bij de prioritering 2017 zal beslissen over de verderzetting van het project.

Doelstelling 1.3. Ondersteuning aanbieden inzake de evolutie van de sociale bescherming

De FOD zal haar partners proactief ondersteunen bij de voorbereiding en evaluatie van de grote transversale hervormingen die de komende jaren een invloed zullen hebben op de sector. Eén van de kerntaken van de FOD Sociale Zekerheid is kennisbeheer. De FOD levert relevante expertise aan de verschillende ministers en staatssecretarissen om beleidsvragen en -initiatieven in de sector van de sociale bescherming te ondersteunen. Daarnaast biedt de FOD ondersteuning aan de OISZ en andere partners in het netwerk van de sociale zekerheid. De acties van de FOD spitsen zich toe op 4 punten:

- **Adviezen en analyses verlenen inzake omnisectoriële** thematieken;
- Een **onderzoeksprogramma** uitvoeren;
- Kwaliteitsvolle ondersteuning aanbieden inzake de **uitschrijving van de reglementering**;
- Een specifieke ondersteuning aanbieden aan de **sector van de zelfstandigen**.

Adviezen en analyses verlenen inzake omnisectoriële thematieken

De FOD zal voorrang geven aan thema's met een omnisectorieel karakter en met een impact op middellange en lange termijn. De FOD valoriseert zo samen met deze partners de administratieve gegevens van de sociale zekerheid en ontwikkelt simulatietools ('ex ante impact assessment'), o.a. MIMOSIS, het micro-simulatiemodel dat toelaat beleidshervormingen in de sector van de sociale zekerheid te simuleren op basis van administratieve maar geanonimiseerde gegevens uit de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De FOD zal regelmatig workshops, seminaries en studiedagen organiseren om de verworven kennis te valoriseren ten behoeve van de voorgedijministers, zijn partners en de publieke opinie.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit opgevolgd worden door middel van de volgende indicatoren:

Antwoorden op adviesaanvragen	In functie van de beschikbare budgetten en personeelsmiddelen zal de FOD Sociale Zekerheid de door de beleidscellen, de OISZ en de andere stakeholders ingediende advies- en ondersteuningsaanvragen over omnisectoriële thema's met gevolgen op middellange en lange termijn
Verantwoordelijke	

diensten: DGSTRAT-DGSOC-DGINZ-DGSIS	behoorlijk en snel beantwoorden.
Antwoorden op de vragen van simulatie via Mimosis Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT	<p>De FOD Sociale Zekerheid hanteert een microsimulatiemodel voor het Belgische sociaal beleid, MIMOSIS genaamd (Microsimulation MOdel for Belgian Social Insurance Systems).</p> <p>Het microsimulatiemodel MIMOSIS laat toe hervormingen op bepaalde beleidsdomeinen van de sociale zekerheid te simuleren op basis van persoonlijke maar geanonimiseerde administratieve gegevens van de Kruispuntbank van de sociale zekerheid. MIMOSIS spitst zich toe op 6 beleidsdomeinen: de socialezekerheidsbijdragen, de pensioenen, de werkloosheidsuitkeringen, de inkomensgarantie, de ziekte- en invaliditeitsuitkeringen en de kinderbijslag.</p> <p>Aan de hand van een geïntegreerde fiscale module kan daarnaast ook het effect van iedere hervorming worden berekend op de verschuldigde personenbelasting. Door het gebruik van microgegevens maakt het model een zeer gedetailleerde analyse mogelijk van de budgettaire en herverdelende effecten van wijzigingen aan een reeks domeinen van de sociale zekerheid. De uitgevoerde simulaties geven een beeld van de meest en de minst (positief of negatief) getroffen bevolkingsgroepen. Zo kunnen maatregelen die door de beleidsmakers worden voorgesteld getoetst worden aan de vooropgestelde doelstellingen, zowel in termen van budgettaire impact als van de welvaart van de doelgroepen.</p> <p>De FOD zal dit model blijven gebruiken en de door de beleidscellen, de OISZ en andere stakeholders ingediende simulatieaanvragen behoorlijk en snel behandelen, in functie van de beschikbare budgetten en personeelsmiddelen.</p> <p>De Minister van sociale zaken verbindt zich ertoe om, binnen de grenzen van het budgettair beleid van de federale Staat, de nodige kredieten te verzekeren voor het onderhoud van het Mimosis-systeem en op verzoek van de FOD een overlegronde met de verschillende beleidscellen te organiseren indien de adviesaanvragen de capaciteiten van de FOD zouden overstijgen.</p> <p>Tijdens de overeenkomst zal de FOD, zo snel mogelijk, een redelijke termijn vastleggen die in acht dient te worden genomen voor een eerste antwoord op een simulatieaanvraag.</p>
Regelmatig overleg mbt de Mimosis-simulaties Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT	De FOD en de beleidscel Sociale Zaken zullen minstens tweemaandelijks overleggen over de aanvragen van simulaties via Mimosis.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan de volgende initiatieven werken:

SIMs – Monitoring vluchtelingen

Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT i.s.m. DGSOC en DGINZ

Uitleg:

Volgens de Europese Commissie wordt de wereld vandaag geconfronteerd met “de ergste vluchtelingen crisis sinds de tweede wereldoorlog”. Door de sterke toename van het aantal asielaanvragen staat het Belgische asielsysteem momenteel erg onder druk. Tevens rijzen er vragen over de mogelijke impact van de vluchtelingenstroom op ons socialebeschermingssysteem. Volgens sommige analyses zou de aantrekkelijkheid van bepaalde Europese landen voor asielzoekers in het bijzonder afhankelijk zijn van het niveau van de sociale bescherming.

In maart 2012 heeft de FOD het SIMs-netwerk (Social Impact of Migration) opgericht. Dit netwerk heeft als doel een informele structuur te creëren voor het monitoren van Europese migratiedossiers die gevolgen hebben op het Belgisch sociaal beleid. Er werd zo een overlegnetwerk ontwikkeld om een nauwere samenwerking mogelijk te maken met in het bijzonder de FOD Werkgelegenheid, de Dienst Vreemdelingenzaken / FOD Binnenlandse Zaken en de POD Maatschappelijke Integratie.

Deliverables:

Voor de periode 2016-2018 zal de FOD het SIMs-netwerk consolideren en ervoor zorgen dat dit netwerk ook vragen kan behandelen i.v.m. de opvang van vluchtelingen in België en de gevolgen ervan op ons socialezekerheidssysteem.

Het SIMs-netwerk zou bijvoorbeeld een bijdrage kunnen leveren aan de volgende domeinen:

- “Benchmarking”: rapportage over initiatieven die andere EU-lidstaten hebben genomen om de houdbaarheid van hun socialebeschermingssystemen te waarborgen
- Schets van het internationaal juridisch kader, in het bijzonder de verplichtingen die voortvloeien uit internationale verbintenissen (Conventie van Genève, EU-richtlijnen, ...)
- Wettelijk toezicht: opvolging van de Belgische toepassing van de internationale regelgeving en de geschillen ter zake
- In de mate van beschikbare middelen ook andere specifieke bijdrage die worden gevraagd

In 2016 zal een driemaandelijks stand van zaken worden opgesteld en aan de bevoegde beleidscellen bezorgd. Vervolgens zal een stand van zaken worden opgemaakt in functie van de actualiteit en specifieke aanvragen die binnenkomen.

Hervorming van de financiering van de sociale zekerheid

Verantwoordelijke diensten: DGSOC in samenwerking met DGSTRAT en DGINZ

Uitleg:

De sociale zekerheid heeft een verandering doorgemaakt: verschillende bevoegdheden die vroeger federaal waren zijn naar de deelgebieden gegaan. Bovendien heeft de vergrijzing van de bevolking een aanzienlijke impact op bepaalde sectoren, en de regering neemt maatregelen om de financiering van de sociale zekerheid minder op de arbeidsfactor te laten wegen. Momenteel is een hervorming

van de financiering van de sociale zekerheid in voorbereiding: deze bestaat uit een reorganisatie van de financieringsstructuur, rekening houdend met de 6de Staatshervorming, de tax-shift, de herdefiniëring van de begrotingsdoelstelling van de geneeskundige verzorging, de vereenvoudiging van de alternatieve financiering en de vastlegging van een nieuwe, transparante en responsabiliserende evenwichtsdotatie om te komen tot een duurzame financiering van de sociale zekerheid.

Deliverables:

De FOD Sociale Zekerheid verbindt zich ertoe:

- De nodige middelen in te zetten om de lopende gesprekken te ondersteunen;
- De processen en producten aan te passen aan de nieuwe financieringsstructuur zodra deze vast ligt;
- Acties te plannen in overleg met de Beleidscel Sociale Zaken en de betrokken OISZ (in het bijzonder de RSZ en de RSVZ)

Hervormingscommissie Beroepsziekten 21ste eeuw

Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT i.s.m. DGSOC

Uitleg:

Aan de vooravond van de fusie die gericht is op de oprichting van een instelling voor beroepsziekten heeft de Minister van Sociale Zaken, gelet op de opmerkingen in verband met de rechten inzake beroepsziekten, gevraagd om bij de FOD Sociale Zekerheid een onafhankelijke ad hoc expertencommissie op te richten die tegen het najaar 2017 een eindverslag moet opstellen met concrete aanbevelingen om het systeem van de beroepsziekten te verbeteren.

In dit kader lijkt een globale denkoefening over de verschillende onderdelen van het systeem nuttig om enerzijds de toekomst van het systeem van de erkenning van beroepsziekten veilig te stellen en anderzijds de bijdrage van dit systeem tot de preventie in de ondernemingen te verbeteren.

Deze denkoefening moet pluridisciplinair zijn, om aan de doelstelling van deze overwegingen te voldoen. Alhoewel deze commissie onafhankelijk is zal het goernance van het project zo gestructureerd worden :

- Een frequent dialoog met een begeleidingscomité, samengesteld uit de sociale partners, zal georganiseerd worden;
- De administraties onder de voogdij van de betrokken ministers zullen de experts ondersteunen in hun analyses, zullen actief deelnemen aan de opmaak van hun deliverables en zullen adviezen uitbrengen bij hun werkzaamheden;
- Een stuurcomité, samengesteld uit de Minister van Sociale Zake, van Werk en van Ambtenarenzaken, zal beleidsadviezen formuleren op de werkzaamheden en zal voor de coherentie van de uitgedachte denkplaten op federaal niveau.

Deliverables:

In het licht van de hierboven geschetste context en gezien zijn ervaring met de Commissie Pensioenhervorming 2020-2040, zal de FOD tijdens een eerste fase, vanaf 2016, gerichte en degelijke logistieke ondersteuning bieden.

Het zal dan met name gaan om het opstellen van (tussentijdse en eind-)rapporten en het ter beschikking stellen van een vergaderzaal voor de zittingen van de Commissie met toegang tot de parking van de FOD SZ voor de commissieleden, wat hun flexibiliteit ten goede zal komen. Concreet zal de FOD de verslagen van de vergaderingen en de rapporten laten vertalen en zorgen voor het nalezen en de lay-out van beide.

De FOD zal de kosten die voortvloeien uit al deze taken daadwerkelijk op zich nemen, met inbegrip van de zitpenningen en de terugbetalingen van bepaalde reiskosten van de commissieleden. Bovendien zullen twee medewerkers van de FOD worden aangesteld als contactpunt voor de leden en het secretariaat van de Commissie.

Tot slot kunnen deze deliverables tijdens een tweede fase, in functie van de doelstelling en de levensduur van de Commissie, eventueel verder worden uitgewerkt. Daarbij zal eerst worden nagegaan wat de FOD op dat moment te bieden heeft om aan de behoeften van de leden tegemoet te komen.

Nationaal College voor Socioverzekeringsgeneeskunde inzake arbeidsongeschiktheid

Verantwoordelijke dienst : DGSTRAT

Uitleg :

Het Regeerakkoord heeft de doelstelling geformuleerd om het systeem van arbeidsongeschiktheid te hervormen en zich te concentreren op de promotie van herinschakeling van sociaal verzekerden. Om dit te bereiken zal er o.a. werk gemaakt worden van het ontwikkelen van guidelines voor de evaluatie van arbeidsongeschiktheid, onder meer op het vlak van onverklaarde lichamelijke klachten en psychische aandoeningen teneinde een eenvormige beoordeling van de arbeidsongeschiktheid te verzekeren.

Hiertoe zal het Nationaal College voor Socioverzekeringsgeneeskunde inzake arbeidsongeschiktheid worden ingesteld. Het Collège wordt met volgende opdrachten belast :

- Gestandaardiseerde methoden voorstellen voor de evaluatie van de arbeidsongeschiktheid met als doelstelling een harmonisatie van de evaluaties in de verschillende sectoren van de sociale zekerheid;
- Ontwikkelen van aanbevelingen van goede praktijk in sociale verzekeringsgeneeskunde inzake geneeskundige deskundigheid en meewerken aan hun actualisering;
- Standaarden voor geneeskundige communicatie voorstellen, met de toestemming van de patiënt, tussen de verschillende sectoren van de sociale zekerheid;
- Bijdragen tot een betere kennis van de oorzaken van arbeidsongeschiktheid;
- Ontwikkelen van aanbevelingen van gemeenschappelijke trajecten inzake de beroepsherinschakeling in de verschillende sectoren van de sociale zekerheid.

Deze voorstellen en aanbevelingen zullen naar de beheerscomités van de verschillende betrokken takken van de sociale zekerheid worden gestuurd. De Nationale Arbeidsraad en de Nationale Hoge Raad voor Personen met een Handicap zullen geraadpleegd worden over de voorstellen en aanbevelingen van het College voor de onderwerpen die deze Raden aanbelangen. Het College wordt samengesteld uit vertegenwoordigers van verschillende federale overheidsinstellingen (FAO, FBZ, DGHAN, FOD Volksgezondheid), van het Nationaal Intermutualistisch College en van representatieve organisaties van het medische korps. Een Bureau zal worden opgericht om voornamelijk de werkzaamheden van het College te coördineren en de door het College aangenomen voorstellen en

aanbevelingen over te maken aan de betrokken beheerscomités en Raden.

Het Collège zal effectief in de loop van 2016 worden opgericht voor een duur van drie jaar. Het Collège zal een jaarlijks activiteitsverslag opmaken. Aan het eind van het periode van drie jaren zal het Collège een finaal verslag opmaken op de resultaten van zijn werkzaamheden en zal die communiceren aan de Ministers bevoegd voor werk, sociale zaken en personen met een handicap.

Delivrables :

In het licht van de hierboven geschetste context en gezien zijn ervaring met de Commissie Pensioenhervorming 2020-2040, zal de FOD de rol uitoefenen van secretariaat zowel van het Bureau dan van het Collège. In samenwerking met de betrokken beleidscellen zal de FOD de effectieve oprichting van het Collège coördineren. Tijdens zijn werkzaamheden zal de FOD een gerichte en degelijke ondersteuning aanbieden zowel op het logistieke en organisatorische vlak dan op het inhoudelijke vlak.

Voor de jaren 2016-2018 zal de FOD ook aan de volgende initiatieven werken die in het bestuursplan geoperationaliseerd zullen worden: deelname aan de omnisectoriële werkgroep die de impact onderzoekt van de wijziging van bepaalde sociale bijdragen in andere socialezekerheidsbijdragen, deelname aan de werkgroep College van OISZ-FOD Sociale Zekerheid die instaat voor het monitoren van de toepassing van het Handvest van de sociaal verzekerde, publicatie van het Belgisch Tijdschrift voor sociale zekerheid.

Een onderzoeksprogramma uitvoeren

34

Een ander belangrijke activiteit van de FOD Sociale Zekerheid is het uitbesteden en begeleiden van beleidsondersteunend onderzoek dat door derden wordt verricht. Hiertoe wordt, zoals de afgelopen 12 jaren gebeurde, een thematische onderzoeksagenda uitgewerkt die de basis vormt voor een driejarenplan. De concrete invulling van het thematische meerjarenplan gebeurt aan de hand van een jaarlijks onderzoeksprogramma. Dit is nodig om de concrete onderzoeksplanning te kunnen aanpassen aan de op dat moment relevante behoeften aan beleidsondersteunend onderzoek. De onderzoeksplanning wordt ook in de mate van het mogelijke afgestemd op de onderzoeksactiviteiten van andere federale instellingen en van de parastatalen van de sociale zekerheid. Dit jaarlijks onderzoeksprogramma wordt aan het begin van elk begrotingsjaar fijngesteld. De FOD beschikt hiervoor over een specifiek afgezonderd onderzoeksbudget maar om de onderzoeksdoelstellingen maximaal te benutten is de FOD systematisch op zoek naar mogelijke externe financieringsbronnen (zoals bv. Het Federale Wetenschapsbeleid).

Om relevante expertise op een efficiënte wijze te kunnen aanleveren is het belangrijk dat de bestaande expertise inzake diverse aspecten van de sociale bescherming worden gesitueerd. Binnen de FOD wordt er daarom gewerkt aan een expertisekadaster. Daarbij worden zowel lopende projecten als afgeronde studies inzake diverse aspecten van de sociale bescherming in kaart gebracht. Het gaat hier om studies uitgevoerd door andere, verwante federale instellingen, zoals het federaal Planbureau, alsook deze uitgevoerd en gefinancierd door de parastatalen van de sociale zekerheid. Ook het onderzoek dat wordt gefinancierd door federaal Wetenschapsbeleid of het Fonds voor Wetenschappelijk Onderzoek wordt opgenomen in het onderzoekskadaster. Verder werd ook in kaart gebracht wie er binnen de diverse federale en regionale administraties en onderzoeksinstellingen onderzoek verricht naar thema's die relevant zijn voor de sociale bescherming. Het expertisekadaster zorgt ervoor dat de nodige expertise snel kan worden gelokaliseerd en kan tevens dubbel werk voorkomen, zodat tijd en geld worden bespaard.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit opgevolgd worden ten middel van de volgende indicatoren:

<p>Realisatie van het onderzoeksprogramma</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT</p>	<p>In functie van de beschikbare budgetten zal de FOD Sociale Zekerheid een deel van zijn onderzoekskredieten (namelijk 10 tot 40%) reserveren voor rechtstreekse aanvragen van de beleidscellen, die uit de politieke actualiteit voortvloeien, en jaarlijks een projectoproep lanceren bij de beleidscellen. In zijn het verslag over de uitvoering van de bestuursovereenkomst zal de FOD de voortgangsstaat van deze onderzoeken opnemen. Ook de jaaragenda kan in de loop van het jaar worden aangepast in functie van de behoeften.</p> <p>De Minister van Sociale Zaken verbindt zich ertoe om, binnen de grenzen van het budgettair beleid van de federale Staat, de onderzoekskredieten van de FOD Sociale Zekerheid te verzekeren en op vraag van de FOD een overlegronde te organiseren met de verschillende beleidscellen ingeval de aanvragen de beschikbare kredieten overstijgen.</p>
<p>Regelmatig overleg i.v.m. de studie-aanvragen</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT</p>	<p>De FOD en de beleidscel Sociale Zaken zullen minstens maandelijks overleggen over de noden op vlak van studies bij de beleidscel.</p>

35

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan de volgende initiatieven werken:

<p>Onderzoeksthema “regionale verschillen inzake invaliditeitserkenning”</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT</p>
<p><u>Uitleg:</u></p> <p>Het aantal invaliditeitserkenningen in België neemt toe doorheen de tijd. Deze stijging in het aantal erkenningen blijkt sterker dan wat verklaard kan worden door een puur demografische evolutie. Deze vaststelling is niet uniek voor België. Zo zou een toename van de erkenning van mentale aandoeningen in meerdere OESO-landen verklaren waarom er een toename is in het aantal gerechtigden op een invaliditeitsuitkering. Specifiek voor België wordt deze toename in de erkenning van mentale aandoeningen onder andere empirisch ondersteund in Jousten e.a. (2011). Over de conclusies van de OESO-studie zelf werd verslag uitgebracht tijdens een studiedag in 2013. Het feit dat mentale aandoeningen moeilijker te controleren zijn dan puur fysieke klachten, verhoogt de persoonlijke appreciatie van de controlerende arts die tot deze erkenning over gaat.</p> <p><u>Deliverables:</u></p> <p>In de loop van de bestuursovereenkomst zullen verschillende onderzoeksprojecten worden uitgewerkt om de determinanten van deze evolutie identificeren. Zo zal via empirisch onderzoek nagegaan worden of er ook regionale verschillen in de invaliditeitserkenning geobserveerd kunnen worden en zo ja of deze verschillen verklaarbaar zijn door een aantal objectiveerbare factoren. In de</p>

mate dat deze verschillen niet verklaarbaar zijn, dient verder nagedacht te worden over indicatoren die wijzen op afwijkingen van de norm die als abnormaal beschouwd kunnen worden (outliers). Er dient hier onmiddellijk onderstreept te worden dat de regionale verschillen in deze oproep niet geïnterpreteerd moeten worden in termen van de klassieke gewestelijke indeling van het Rijk, maar zich eerder situeren op het niveau van de arrondissementen of zo mogelijk zelfs het gemeentelijke niveau.

Zo zal de studie van Mordier (2013) voor België worden herhaald en dit specifiek voor het invaliditeitsstelsel. Mordier (2013) illustreert voor Frankrijk dat $\frac{3}{4}$ van de regionale verschillen inzake de erkenning van een handicap verklaard kan worden door demografische, sociaaleconomische en gezondheids-factoren.

In de loop van de eerste semester 2016 zal de FOD Sociale Zekerheid een eerste planning van de mogelijke onderzoeken voor deze thematieken voorbereiden en bespreken met de vertegenwoordigers van het Beleidscel Sociale Zaken en van het RIZIV. Beide actoren zullen ook nauw betrokken worden bij de opstart en de opvolging van de geplande onderzoeksprojecten.

Kwaliteitsvolle ondersteuning aanbieden inzake de uitschrijving van de reglementering

In dit kader zal de FOD de verschillende Ministers en Staatsecretarissen ondersteunen bij het uitschrijven van de regelgeving van alle takken van de sociale zekerheid, uitgezonderd de tak werkloosheidsuitkeringen, waarvoor de FOD WASO bevoegd is. De FOD stelt zich tot doel een meerwaarde te bieden binnen het netwerk van de actoren van de sociale bescherming door de uitwerking, de interpretatie en de coördinatie van de regelgeving betreffende onder meer de materies die het kader van een tak, stelsel of residuaire regeling overstijgen, en de evolutie van de sociale bescherming proactief begeleiden, steeds rekening houdend met de globale samenhang ervan. Dit zal betrekking hebben op de regelgeving van één of (gezien de transversale bevoegdheid van de FOD) meerdere takken van de sociale zekerheid.

Deze taak is niet beperkt tot het opstellen van de wet in eigenlijke zin. Het gaat ook om de juridische analyse, het schrijven van teksten, het luisteren en de aanpassing van teksten die voor overleg en onderhandeling worden voorgelegd en tot slot de invoering en coördinatie van alle administratieve en juridische processen in verband met de goedkeuring en publicatie van teksten, rekening houdend met de legistische regels en de administratieve en budgettaire controle. Wat de regeling voor zelfstandigen betreft, zal de FOD deelnemen aan de uitwerking van de regelgeving over dit statuut en toezien op de interpretatie van deze regelgeving om ervoor te zorgen dat de sociale verzekeringsfondsen ze correct en eenvormig kunnen toepassen. De FOD zorgt ook voor de toets aan de internationale en Europese reglementering van de nationale reglementering die door de FOD wordt voorbereid of die specifiek hiervoor door de beleidscellen bij de FOD worden voorgelegd.

In naam van de Belgische Staat houdt de FOD zich bezig met alle zaken betreffende alle takken van de sociale zekerheid die voor de Raad van State, het Grondwettelijk Hof en de burgerlijke rechtbanken worden behandeld en waarvoor de Staat verantwoordelijk is. De FOD staat tevens in voor de opvolging van de dossiers met betrekking tot geschillen en prejudiciële geschillen inzake sociale zekerheid in het kader van de Europese Unie evenals van rechtszaken waarbij andere lidstaten betrokken zijn en komt soms ook tussen om het Belgische socialezekerheidsstelsel te verdedigen.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit opgevolgd worden ten middel van de volgende indicatoren:

<p>Respect van de termijnen inzake nationale geschillen</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSOC</p>	<p>In naam van de Belgische Staat houdt de FOD zich bezig met alle zaken betreffende alle takken van de sociale zekerheid die voor de Raad van State, het Grondwettelijk Hof en de burgerlijke rechtbanken worden behandeld en waarvoor de Staat verantwoordelijk is (behalve de wetgeving inzake werkloosheid). De FOD analyseert de verzoekschriften en dagvaardingen, stelt het administratief dossier op en bezorgt de advocaten een betoog; hij onderzoekt de ontwerpen van procedurestukken die door de advocaten zijn opgesteld en keurt ze goed. Zij wijst de bevoegde overheden op:</p> <ul style="list-style-type: none"> • mogelijke gevaren van een beroep, opdat snel corrigerende maatregelen zouden kunnen worden genomen; • te overwegen alternatieve oplossingen voor procesvoering, zoals een minnelijke schikking of een wijziging van de regelgeving. <p>De dienst brengt de bevoegde minister op de hoogte van de evolutie van het rechtsgeding, de uitspraak en de eventuele gevolgen ervan, zodat hij in voorkomend geval de nodige wijzigingsbepalingen kan invoeren.</p> <p>De indicator betreft het percentage procedurestukken die tijdens het afgelopen jaar binnen de procedureel vastgelegde termijn werden ingediend.</p> <p>De doelstelling wordt geacht te zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • gerealiseerd: aantal stukken binnen de termijn: 100% • voorwaardelijk gerealiseerd: $100\% > X \geq 95\%$ • niet gerealiseerd: $X < 95\%$
<p>Respect van de termijnen inzake internationale geschillen</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT</p>	<p>De FOD staat tevens in voor de opvolging van geschillen op Europees niveau. Hij volgt de dossiers op met betrekking tot geschillen en prejudiciële geschillen inzake sociale zekerheid in het kader van de Europese Unie. Daarom volgt de FOD de prejudiciële vragen op. Hij beantwoordt vragen van de Europese Commissie en van burgers over de toepassing van het Europees recht en hij onderzoekt geschillendossiers (ingebrekestellingen van de Commissie, procedures voor het Hof van Justitie). Hij verspreidt informatie en coördineert antwoorden van de bevoegde diensten van de FOD en de OISZ. Tot slotte volgt de FOD bepaalde rechtszaken waarbij andere lidstaten betrokken zijn en komt hij soms ook tussen om het Belgische socialezekerheidsstelsel te verdedigen.</p> <p>Naar analogie met wat er gebeurt voor nationale geschillen zal in 2016 een indicator (met normering) worden ontwikkeld voor het percentage procedurestukken dat binnen de procedureel vastgelegde termijn werd ingediend. Vanaf 2017 wordt dit opgevolgd.</p>

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan het volgende initiatief werken:

De hervorming inzake jaarlijkse vakanties ondersteunen

Verantwoordelijke dienst: DGSOC

Uitleg :

In het kader van het globaal dossier over de harmonisering van de statuten van arbeiders en bedienden, waarvan de nog niet geregelde thema's momenteel wordt besproken binnen de Nationale Arbeidsraad, zullen de vakantieregelingen voor arbeiders (beheerd door de RJV en de bijzondere vakantiefondsen) en bedienden (rechtstreeks beheerd door de werkgevers en hun sociale secretariaten) worden geharmoniseerd.

Op uitdrukkelijk verzoek van de Minister van Werk zal de FOD middelen uittrekken voor dit debat. Het project bestaat erin de beslissing te stofferen door middel van studies, analyses en de redactie van teksten.

Deliverables :

In de loop van de eerste semester 2016 komt er een eerste verkennende haalbaarheidstudie om de verschillende organisatorische en budgettaire opties op te lijsten. Daarna volgt een doorgedreven, multidisciplinaire analyse die de Minister in staat moet stellen het punt op de agenda van het sociale overleg te plaatsen.

Later moeten dan nog de wetteksten en regelgevingen worden opgesteld en zal de nodige administratieve ondersteuning worden geboden voor de finalisering ervan.

Het project wordt opgestart in 2016 en zal twee tot drie jaar in beslag nemen. De realisatie en de timing van het project zullen sterk afhankelijk zijn van de beleidsbeslissingen en van het sociaal overleg ter zake.

Een bijzondere ondersteuning aanbieden aan de sector van de zelfstandigen

Wat het zelfstandigenstelsel betreft zal de FOD zich profileren als expertisecentrum en kruispunt inzake de sociale zekerheid van de zelfstandigen. De FOD positioneert zich naast het netwerk van de socialezekerheidsinstellingen die ten dienste staan van de zelfstandigen, en zal hierbij een coördinerende rol spelen met als doelstellingen de relevantie, efficiëntie en de houdbaarheid van de sociale dekking (inclusief de automatisering ervan) evenals de afstemming op en interne samenhang met de sociale zekerheid in zijn totaliteit. Een rechtvaardige en correcte toepassing van deze regelgeving moet daarbij gewaarborgd blijven.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan de volgende initiatieven werken:

Piramid Platform

Verantwoordelijke dienst: DGINZ i.s.m. SD ICT

Uitleg:

Ter herinnering: "Piramid" is een interactief webplatform voor gegevensuitwisseling en expertise bedoeld voor de professionele actoren van de sector van de sociale zekerheid voor zelfstandigen. De DG Zelfstandigen beoogt dit medium uit te bouwen en te promoten als bevoorrecht kennis- en expertisecentrum voor zijn partners (beleidscel, RSVZ, sociaalverzekeringsfondsen en andere organisaties). Daarnaast speelt de samenwerking tussen de controlediensten van de DG en de juridische diensten die via dit platform wordt opgezet, een voortrekkersrol bij de uitwerking van de regelgeving, met name door pijnpunten in de expertisedomeinen van de DGINZ voor het voetlicht te plaatsen. Deze samenwerking heeft daarnaast ook betrekking op de opvolging van parlementaire vragen en projecten en uitwisselingen met de beleidscel.

Deliverables:

Voor de jaren 2016-2018 is de ontwikkeling van het Piramid-platform toegespitst op twee aanvullende assen:

- de versterking van de samenwerking tussen de partners. Concreet gaat het om de invoering van nieuwe ruimten voor specifieke groepen en thema's (onder meer "Beleidscel", die de FOD deelt met de beleidscel van de Minister van Zelfstandigen en die op termijn een tool moet worden voor overleg en de opvolging van de samenwerking (project content, taken en deadlines). Voor de vaststelling en ondersteuning van groepen en thema's moet hierbij in eerste instantie een reactieve aanpak worden gehanteerd (zo goed mogelijk aansluitend bij de noden en bestaande projecten en meerwaarde voor de verschillende partners);
- ondersteuning van het stijgend aantal gebruikers die begeleiding nodig hebben. Niet alleen worden opleidingen voorzien bij de externe partners (sommige SVF's, diensten van de RSVZ); bij de verbetering van de performantie en (onderzoeks-)mogelijkheden van deze tool wordt ook rekening gehouden met de ervaring van deze gebruikers.

Actualisatie van de reglementering i.v.m. overbruggingsrechten voor zelfstandigen

Verantwoordelijke dienst: DGINZ

Uitleg:

Het bestaande reglementair kader werd in 1996 uitgetekend en is eigenlijk nooit aangepast aan de veranderende, hedendaagse realiteit waarin de zelfstandige werkt. In het verleden stelde men zich telkens tevreden met het uitbreiden van het toepassingsgebied zonder de eigenlijke problemen aan te pakken. Dit resulteerde in een moeilijk te ontwarren kluwen aan wetgevende maatregelen die voortbouwen op elkaar zonder daarbij aandacht te geven aan het geheel.

Het bestaande reglementair kader is niet compatibel met een moderne, doelgerichte overheid die ten dienste staat van de burger. De huidige regelgeving is enorm complex en weinig transparant. Getuige daarvan is het enorm hoge aantal dossiers dat momenteel voor beslissing/advies/akkoord wordt voorgelegd aan de dienst Uitkeringen en het hoge aantal fouten dat wordt vastgesteld door de Inspectiedienst.

Momenteel lopen deze dossiers (die een sociaal karakter hebben want betrokkenen vragen financiële hulp) aanzienlijke vertraging op omdat het reglementair kader voor interpretatie vatbaar is bij de operationele toepassing hiervan door de SVF.

Door de veelvoorkomende problemen in deze dossiers aan de basis aan te pakken, met name door het reglementair kader te hertekenen, kan de werklast van de dienst Uitkeringen drastisch verlaagd worden en de kwaliteit van de dienstverlening aan de burger aanzienlijk verhoogd worden. Diverse zelfstandigenorganisaties (UNIZO, DYZO, NSZ) zijn al jaren vragende partij voor een aangepast sociaal opvangnet voor ondernemers in moeilijkheden.

Het regeerakkoord voorziet de omvorming en de uitbreiding van het bestaande wettelijk kader. Het gaat dus om de uitvoering van een politieke beslissing. Bovendien loopt er momenteel in de schoot van het Algemeen Beheerscomité van de zelfstandigen een evaluatie van de sociale verzekering in geval van faillissement (FV) die desgevallend vertaald moet worden naar een vernieuwd wettelijk kader.

Deliverables:

In de loop van de bestuursovereenkomst zal de FOD een voorstel ontwikkelen van een volledig herwerkt reglementair kader met een duidelijke en overzichtelijke structuur: basiswet met de (grote) basisprincipes (duidelijk toepassingsgebied, duidelijke en eenduidig toepasbare toekenningsvoorwaarden, eenvormige sanctie bij misbruiken, enz.), een uitvoeringsbesluit per pijler dat rekening houdt met de specifieke noden en eisen van die pijler, aangepaste aanvraagformulieren die rekening houden met de principes van de 'only once-wet'. Dit voorstel zal ontwikkeld worden i.s.m. de beleidscel van de Minister van Zelfstandigen, het ABC, het RSVZ, de SVF en desgevallend de overige actoren van het sociaal statuut.

Implementatie en monitoring van de nieuwe wetgeving inzake de berekening van de sociale bijdragen voor zelfstandigen.

Verantwoordelijke dienst: DGINZ

Uitleg:

De FOD speelde in de periode 2013-2014 een centrale rol bij het uitwerken van de wetgeving, de reglementering en de richtlijnen inzake de hervorming van de berekeningswijze van de sociale bijdragen voor zelfstandigen. Dit gebeurde in samenspraak en voortdurend overleg met de SVF voor zelfstandigen, het RSVZ en de Beleidscel Zelfstandigen. Deze nieuwe wetgeving trad in werking op 1/1/2015.

Nu de wetgeving in werking is getreden, is de rol van de DGINZ veranderd, maar blijft die wel centraal. De FOD fungeert, conform zijn eigen beleidsvisie, als kenniscentrum inzake de bijdragenberekening voor zelfstandigen. In die rol begeleidt de FOD de sociale verzekeringsfondsen voor zelfstandigen, en ook de zelfstandigen zelf indien nodig, bij de toepassing van de nieuwe wetgeving. Verder levert de FOD een actieve bijdrage aan de werkzaamheden van het monitoringcomité met als opdracht het opvolgen en evalueren van hoe de nieuwe wetgeving in de dagelijkse praktijk werkt. Dit comité is samengesteld uit vertegenwoordigers van de beleidscel, van de bevoegde administraties (DGINZ en RSVZ), van de representatieve organisaties van zelfstandigen,

van de sociale verzekeringsfondsen, alsook van de cijferberoepen.

Deliverables:

In de periode 2016-2018 zal de FOD deze rol verder blijven uitoefenen en zal daarbij de nadruk blijven leggen op verschillende elementen:

- verder onderhouden en uitwerken van de rol als begeleider (zowel van de sociale verzekeringsfondsen als van de individuele zelfstandigen) bij de toepassing van de wetgeving;
- input en kennis leveren bij de werkzaamheden van het monitoringcomité;
- verzamelen van de statistieken, nodig voor een degelijke monitoring van de nieuwe wetgeving;
- uitbouwen van een nieuwe controlemethodiek, geënt op de nieuwe berekeningswijze.

Voor de periode 2016-2018 zal de FOD tevens werk maken van de volgende initiatieven die geoperationaliseerd worden in het bestuursplan: de herziening van criteria om als zelfstandige in bijberoep te kunnen worden beschouwd of ermee gelijkgesteld.

Doelstelling 1.4. Ondersteuning aanbieden inzake de modernisering en de promotie van onze sociale beschermingssysteem op internationaal vlak

Het Belgisch sociaal beleid wordt niet meer alleen bepaald door de Belgische beleidsmakers. Zij wordt in toenemende mate bepaald door het internationale, hetzij direct (via richtlijnen, verordeningen, conventies,...) of indirect (gemeenschappelijke doelstellingen, aanbevelingen per 'land',...). Bovendien biedt de Europese en internationale uitwisseling de gelegenheid om ons Belgisch sociaal model en onze Belgische innovaties te promoten in het buitenland. De acties van de FOD zullen zich toespitsen op twee punten:

- De vertegenwoordiging van België verzekeren en de **Belgische positionering** verdedigen;
- Een **leerdynamiek** bevorderen voor de sociale zekerheid.

De vertegenwoordiging van België verzekeren en de Belgische positionering verdedigen

Eén van de grote uitdagingen van de toekomst zal zijn om het gehele proces te blijven volgen en coördineren, vooral rekening houdend met de sociale impact van de crisissen waar de Europese Unie momenteel moet mee omgaan, met de vermenigvuldiging van contractuele en andere verplichtingen, met de gewijzigde structuur van de Belgische Staat, etc.

De FOD zal zijn inspanningen voortzetten om sterk aanwezig te zijn in verschillende technische comités en werkgroepen bij de Europese Unie, de OESO, de Internationale Arbeidsorganisatie en de VN. De FOD zal de processen begeleiden betreffende de hervorming van ons socialebeschermingssysteem, namelijk de uitvoering van de Europa 2020-strategie en het Europees Semester, de actieve betrokkenheid bij de modernisering van de socialebeschermingssystemen op Europees niveau en op internationaal niveau en de actieve deelname aan activiteiten van internationale instanties inzake de statistische controle met betrekking tot de sociale bescherming. In relatie met de beschikbare resources zal de FOD voor een monitoring zorgen van de Europese dossiers en procedures die gevolgen hebben voor ons socialebeschermingssysteem

In hetzelfde kader zal de FOD voor de onderhandeling over en de afsluiting van bilaterale socialezekerheidsverdragen met andere landen blijven zorgen. De FOD zal daarvoor samenwerken met de FOD Buitenlandse Zaken en de OISZ (naargelang de inhoud van het verdrag). Deze bilaterale verdragen bepalen welke wetgeving van toepassing is op personen die in een ander land gaan wonen, werken of studeren. Daarnaast zorgen ze ervoor dat de opgebouwde socialezekerheidsrechten behouden blijven. De verdragen hebben meestal zowel betrekking op de werknemers als op de zelfstandigenregeling. Ze moeten België ook aantrekkelijker maken voor investeerders. Gecoördineerd door de DGSTRAT zal deze taak uitgevoerd worden in nauwe samenwerking met de DGINZ voor alle gedeelte m.b.t. het statuut van de zelfstandigen.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit opgevolgd worden door middel van de volgende indicator:

Bijzonder overleg i.v.m. de internationale dossiers Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT	Gezien het toenemend belang van deze thematiek zullen de FOD Sociale Zekerheid en de beleidscel van de Minister van sociale zaken maandelijks overleggen over de stand van zaken van de internationale dossiers, bilaterale onderhandelingen, de mogelijke implicaties voor België en het standpunt dat België moet innemen. De andere beleidscellen zullen ad hoc bij het overleg worden betrokken voor dossiers waarvoor zij bevoegd zijn.
--	--

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan de volgende initiatieven werken:

Valorisatie van het internationale Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT
<p>Uitleg:</p> <p>De FOD is sterk aanwezig op de internationale scène, en beschikt daardoor over heel wat informatie die niet alleen nuttig is voor de beleidscellen maar ook voor zijn sectorpartners. Er werd al een zekere interesse getoond voor de volgende activiteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De discussies binnen de verschillende werkcómités: technische comités en werkgroepen bij de Europese Unie (Administratieve Commissie voor de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels, het Comité voor de sociale bescherming via zijn vicevoorzitterschap, de subgroep Indicatoren van het Comité voor sociale bescherming via zijn voorzitterschap, de Groep Sociale Vraagstukken van de Raad van de Europese Unie, de werkgroepen over de sociale bescherming en over de gezondheidsstatistieken van Eurostat), bij de Raad van Europa (het Europees Comité voor de sociale cohesie, het Comité van experts inzake de sociale zekerheid), bij de OESO (verschillende comités zoals ELSA en "Gezondheid") en bij de Verenigde Naties (Internationale Arbeidsorganisatie, de Werkgroep Vergrijzing van het Economisch Bureau,...); • De positie van België ten aanzien van de invoering van de Strategie Europa 2020 en van het Europees Semester; • De opvolging van de Europese dossiers en procedures die een impact hebben op ons socialebeschermingssysteem (opvolging van de Europese wetgevingen en procedures met gevolgen op sociaal vlak, non-discriminatieplicht, wetgeving inzake gegevensbescherming, migratieplicht, arresten Hof van Justitie, ...) <p>Samen met de Beleidscel Sociale Zaken en de andere betrokken beleidscellen zal de FOD nadenken over de manier waarop het geleverde werk en de behandelde dossiers beter kunnen worden gevaloriseerd en gecommuniceerd, in eerste instantie ten aanzien van de beleidscellen maar ook</p>

naar de sector toe.

Deliverables:

De FOD zal deze denkoefening vanaf 2016 organiseren en de beleidscellen tegen het eerste semester 2016 van de eerste voorstellen op de hoogte brengen. Daarnaast zal in 2016 samen met de beleidscellen duidelijk worden omlijnd welke informatie zij wensen te ontvangen. De FOD zal een voorafgaande vergadering organiseren om aan de beleidscel de beschikbare informatie voor te stellen.

De coördinatie tussen alle federale partners en deelstaten, rekening houdend met de 6^{de} Staatshervorming

Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT

Uitleg:

Door de toenemende impact van het internationaal beleid op ons socialebeschermingssysteem krijgt de coördinatie-opdracht van de FOD een belangrijke politieke dimensie: de FOD moet de Belgische standpunten vastleggen bij de internationale instellingen en bij de bilaterale relaties om waar nodig de resultaten van bepaalde activiteiten te kunnen beïnvloeden.

De FOD organiseert nu reeds tal van coördinaties waarbij heel wat partners betrokken zijn in functie van de betrokken internationale organisatie (van zijn comités of werkgroepen, van het behandelde thema of de aard van de activiteit (juridisch, beleidsmatig of economisch) of van de betrokken partner). Hiertoe heeft zij verschillende overleggroepen opgericht die variëren in functie van deze parameters. De deelstaten worden geconsulteerd en bij de coördinaties betrokken.

Ten gevolge van de 6de staatshervorming zijn verschillende bevoegdheden in verband met de sociale bescherming naar de deelstaten gegaan. Het gaat onder meer om de kinderbijslag en de langdurige verzorging. Door deze situatie zullen deze overheden formeel en structureel meer bij de activiteiten van de internationale instellingen en werkgroepen moeten worden betrokken. Dit project heeft als doel deze coördinaties te structureren en een ondersteunende elektronische tool te ontwikkelen.

Deliverables:

In 2016 zal de FOD een principenota indienen bij de Beleidscel Sociale Zaken en vervolgens een gezamenlijke e-workspace creëren.

BeIEESI

Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT

Uitleg:

EU Verordeningen 883/2004 en 987/2009 voorzien dat de 10.000-tal instellingen van de sociale zekerheid in de Europese Unie verplicht zijn om alle gegevens uit te wisselen op elektronische manier via het EESSI systeem (Electronic Exchange of Social Security Information). Op Belgisch niveau betekent dit dat er zowel op technisch vlak ontwikkelingen noodzakelijk zijn alsook afspraken op

administratief-juridisch niveau. Het technische luik valt onder de verantwoordelijkheid van de KSZ. Het administratief-juridische valt onder de verplichtingen van de FOD. Concreet komt het neer op het treffen van correcte afspraken per sector en over het gehele sociale zekerheidssysteem die toelaten Europees vast te leggen wie op Belgisch niveau waar bevoegd is, wie de rol vervult van liaison body per sector en hoe de 100-den specifieke gegevensstromen (structurele elektronische documenten – SEDs) intern Belgisch dienen te worden behandeld (ontvangen, gegevens verzamelen, verzenden). Hierbij gaat het om alle Belgische sociale zekerheidsactoren. Er moet dus tevens over gewaakt worden dat ook het secundaire netwerk (verzekeraars, mutualiteiten,...) en de regionale entiteiten klaar zijn om in het EESSI systeem toe te treden.

Het project voorziet erin om te garanderen dat België deze Europese verplichting kan nakomen en daarenboven op Europees niveau te ijveren voor Belgische accenten op het vlak van deze elektronische gegevensuitwisseling (bv. Voor het afnemen van de administratieve lasten of maatregelen in het kader van bestrijding van fouten en fraude). Ideaal gezien betekent dit dat de sector voor het aflopen van de overgangperiode (momenteel voorzien voor eind 2018 – begin 2019):

- een akkoord heeft over een business-flow chart per sector en voor de horizontale gegevensuitwisseling
- bevoegdheidsverdelingen heeft afgesproken binnen en tussen sectoren op basis van te leveren (juridische) adviezen
- eventuele noodzakelijke wetgevende wijzigingen hebben aangekaart en voorstellen daartoe hebben geformuleerd
- op een succesvolle manier het meer technische aspect van EESSI (waarvoor KSZ bevoegd is) heeft afgestemd met de juridische en administratieve aspecten (waarvoor FOD bevoegd is)

Deliverables:

De FOD zal zijn coördinatieactiviteiten in samenwerking met de betrokken kabinetten en diensten eerst focussen op de opmaak, voor het eerste semester 2016, van een concrete planning met de eerste aan te kaarten Belgische prioriteiten op EU niveau.

Momenteel zou België, gezien de Europese planning, moeten aansluiten op het systeem vanaf eind 2016, begin 2017. Vanaf dan geldt er een periode van 2 jaar waarbinnen men de tijd heeft om alles op orde te zetten en alle sectoren “online” te krijgen. Realistisch gezien loopt het project dus ten minste vanaf januari 2016 tot december 2018. Elke vertraging op EU niveau zal worden vertaald in een proportionele vertraging van het project. Eind 2016 wordt in principe de finale deadline vastgelegd op Europees niveau. Deze vormt een wettelijke verplichting.

De timing van de volgende fases is afhankelijk van de afspraken tijdens de planningsfasen en van de Europese prioriteiten. Die zijn de volgende:

- Overlegprocedures per sector
- Uitvoering per sector, o.a. het opstellen business-flow charts (vertaling van Europese business flows naar Belgische realiteit) per sector en voor horizontale aangelegenheden, het opstellen van bevoegdheidsafspraken binnen en tussen sectoren het verdedigen van Belgische prioriteiten op EU niveau, cartografie van de noodzakelijke wetswijzigingen
- Testing-evaluatie: opmaak van criteria voor het afsluiten van de testen, evaluatie en testing met deze procedures, eventueel aanpassing van business-flow charts en bevoegdheidsafspraken en herhaling van testen en evaluatie tot er een afgesproken slaagpercentage van de criteria wordt bereikt;
- Afsluiting: na finalisering dient dit alles ter goedkeuring voorgelegd te worden aan de bevoegde ministers. Wellicht ook voor te stellen op het college. Vervolgens de vertaling hiervan op

Europees niveau (nota's ter notificatie van alle lidstaten op de administratieve commissie en aanpassing van Belgische Master Directory)

Voor de jaren 2016-2018 zal de FOD ook aan de volgende initiatieven werken die in het bestuursplan geoperationaliseerd zullen worden:

- Coördinatie van het sociale luik van het Nationaal Hervormingsprogramma (document per EU-lidstaat met nationale antwoorden op de Europese aanbevelingen en kwantitatieve nationale doelstellingen voor het terugdringen van armoede en sociale uitsluiting)
- Coördinatie van het Nationaal Sociaal Rapport (een algemene analyse van de sociale situatie in België, een beschrijving van de specifieke nationale maatregelen in de domeinen van de sociale inclusie, de pensioenen, de gezondheid en de langdurige verzorging en een thematische analyse van de toegang van jonge werklozen tot de sociale bescherming)

Een leerdynamiek bevorderen voor de sociale zekerheid

België kan de sociale rechten van de Belgen niet alleen verdedigen. De FOD zal ons socialezekerheidssysteem, de daarmee verbonden waarden en expertise en het welslagen ervan op Europees niveau in de schijnwerpers plaatsen om andere landen te inspireren en een coalitie te vormen van landen die dezelfde waarden en principes inzake de sociale bescherming van hun burgers voorstaan. Desalniettemin kan onze sector ook leren van buitenlandse ervaringen. De doelstelling van de FOD bestaat erin een leerdynamiek tot stand te brengen waarin de waarden en de organisatie van onze sociale zekerheid een inspiratiebron zijn voor buitenlandse administraties en waarbinnen onze eigen sector zich vernieuwt door contact met buitenlandse ervaringen.

45

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan het volgende initiatief werken:

ABDA voor Belincosoc

Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT

Uitleg:

In 2012 werd het shared service center BELINCOSOC gelanceerd, dat ter beschikking staat van alle openbare instellingen van sociale zekerheid. BELINCOSOC heeft als doel de Belgische internationale samenwerking op het gebied van sociale bescherming te structureren.

Belincosoc werd als een doeltreffend instrument opgebouwd om grootschalige internationale acties en projecten op touw te zetten om landen te helpen die hun socialebeschermingssysteem willen uitbouwen of verbeteren. Het biedt ook antwoorden op vragen die niet (of niet behoorlijk) kunnen worden behandeld zonder een collectieve benadering in alle stelsels en takken van de sociale zekerheid en is een bevoorrecht aanspreekpunt voor buitenlandse instellingen die meer willen weten over het Belgisch systeem van de sociale bescherming in zijn globaliteit.

Concreet spoort Belincosoc projectopportuniteiten op. Deze worden verspreid in het Belincosoc-netwerk en, bij voldoende interesse, wordt er vervolgens een projectvoorstel uitwerkt. Dit alles in nauwe samenwerking met de betrokken OISZ.

Via het BELINCOSOC-netwerk worden dan Belgische experts gemobiliseerd ten dienste van

internationale projecten. De Europese en internationale financiering die via BELINCOSOC wordt verworven, laat deze actoren toe om hun expertise te verdiepen, te verbreden en te valoriseren. Hiermee kunnen Belgische instrumenten of processen inzake sociale bescherming verbeterd worden of zelfs verder ontwikkeld worden.

Aanvankelijk maakte Belincosoc gebruik van thesaurierekeningen. Op vraag van Begroting werd er in 2013 overgeschakeld naar een Begrotingsfonds. De bedoeling van de FOD is Belincosoc in de loop van de bestuursovereenkomst om te vormen in een administratieve dienst met boekhoudkundige autonomie (ADBA). Een ADBA biedt boekhoudkundig autonomie aan die een meer flexibele werking toestaat die echt noodzakelijk is om op een professioneel niveau te functioneren

Deliverables:

De oprichting van een ADBA zal reglementaire deliverables (tegen eind 2016) vereisen o.a.

- Wet betreffende de (her)oprichting van Belincosoc als administratieve dienst met boekhoudkundige autonomie;
- Een Koninklijk Besluit betreffende de samenstelling van de organen van Belincosoc (grotendeels conform met bestaande organisatie), alsook betreffende het beheer, de boekhouding, en de budgettaire controle;
- Een Ministerieel Besluit ter uitbreiding van de bepalingen van het Ministerieel besluit houdende vaststelling van verblijfsvergoedingen toegekend aan afgevaardigden en ambtenaren afhankelijk van de Federale Overheidsdienst Buitenlandse Zaken, Buitenlandse Handel en Ontwikkelingssamenwerking die zich in officiële opdracht naar het buitenland begeven (13/03/2014), naar ambtenaren en contractuelen die deelnemen aan Belincosoc-missies

Voor de jaren 2016-2018 zal de FOD ook aan de volgende initiatieven werken die in het bestuursplan geoperationaliseerd zullen worden: het inzetten van onze Belgische expertise ter ondersteuning van de geplande hervormingen aan het Chinese sociale zekerheidssysteem, het begeleiden van de waarneming en opvolging van indicatoren inzake de sociale bescherming in Marokko.

Doelstelling 1.5. Ondersteuning aanbieden inzake het behoorlijke bestuur en de efficiëntie van de sector

Het Regeerakkoord bepaalt de wil om de effectiviteit, efficiëntie en innovatiecapaciteit van de verschillende federale administraties (en dus ook van de sociale zekerheid) te versterken. De FOD is zich ervan bewust dat de sociale rechten van de burgers ook afhankelijk zijn van de wijze waarop zij administratief worden verstrekt door de sector. Bovendien is deze steeds meer onderworpen aan alsmaar groeiende vereisten op vlak van beheer, budgettaire besparingen en de kwaliteit van de dienstverlening. Op basis van haar opdrachten zal de FOD ieder discussie en hervorming ondersteunen ter optimalisatie van het behoorlijk bestuur van de sociale zekerheid.

De acties van de FOD zullen gericht zijn op de volgende pijlers:

- De responsabilisering en de governance van de OISZ ondersteunen;
- De inspanningen ondersteunen inzake administratieve efficiëntie;
- De controle van de sociaalverzekeringsfondsen voor zelfstandigen verzekeren.

De responsabilisering en de governance van de OISZ ondersteunen

De FOD is van mening dat het goed bestuur van de sector slechts kan worden gewaarborgd op voorwaarde dat men vertrouwen heeft in de organisaties van de sociale zekerheid, dat men hen autonomie van handelen en besluitvorming biedt en hen door middel van de bestuursovereenkomsten verantwoordelijk maakt voor hun resultaten. De FOD zal het beheer en de optimalisering ondersteunen van de responsabiliserings- en contractualiseringssystemen bij de OISZ. Bovendien zal de FOD een kwalitatieve ondersteuning aanbieden i.v.m. de administratieve procedures bij de OISZ waarvoor de goedkeuring of de tussenkomst van de Voogdijoverheid vereist is evenals ivm de harmonisering van de boekhouding van de OISZ.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan de volgende initiatieven werken:

Heropbouw van de ondersteuning van de FOD voor de bestuursovereenkomsten

Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT i.s.m. SD P&O

Uitleg:

De FOD zal algemene ondersteuning bieden bij de onderhandelingen over de toekomstige bestuursovereenkomsten (zeer waarschijnlijk voor de periode 2019-2021) tussen de OISZ en de federale overheid. De FOD zal zich hierbij in eerste instantie toeleggen op de uitwerking van een onderhandelingsmethode en –planning, de discussies over de thema’s inzake gezamenlijk beheer, het opstellen van gemeenschappelijke hoofdstukken, de ondersteuning van de regeringscommissaris die de voogdijminister vertegenwoordigt en de behandeling van de overeenkomsten in de Ministerraad. Bij deze nieuwe ondersteuning dient rekening te worden gehouden met de wijzigingen aan de begrotingscyclus door de nieuwe regels inzake economisch bestuur binnen de EU, namelijk de indiening van het ontwerp van begroting bij de EU in oktober.

Deliverables:

Ter ondersteuning van de eerste voorbereidingen van de onderhandelingen over de overeenkomsten 2019-2021 (midden 2017) zal de FOD Sociale Zekerheid een nieuwe medewerker aanwerven die zich specifiek zal bezighouden met de overeenkomsten van de OISZ. Daarnaast zal de FOD samen met de beleidscellen en het College van OISZ een overleggronde organiseren om een nieuwe onderhandelingsprocedure uit te werken (met inbegrip van de nieuwe deadlines voor de begroting opgelegd door de Europese Unie). Tevens zal vóór de start van de onderhandelingen een samenwerkingsruimte voor de overeenkomsten worden gecreëerd.

Studie over de functie van regeringscommissaris

Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT

Uitleg:

Naar aanleiding van het arrest van de Raad van State nr. 222-384 van 05/02/2013 over een beroep van de heer MATHIEU Robert tegen de benoeming van de regeringscommissaris die de voogdijminister vertegenwoordigt bij de Rijksdienst voor pensioenen moest de procedure voor de

benoeming van de commissaris drastisch worden gewijzigd. De Raad van State beschouwt de functie van commissaris immers als een openbare functie en oordeelde dat de selectie niet meer ad nominem mocht gebeuren, maar enkel via een openbare oproep tot kandidaatstelling en een vergelijkende selectie van de kandidaten. Wat het einde van het mandaat van een commissaris betreft, stelt zich de vraag of de politieke macht de mogelijkheid behoudt om naar eigen goeddunken een mandaat te beëindigen, dan wel of dit dient te gebeuren volgens de regels van het statuut, wat betekent dat er ontwikkelcirkels moeten worden gedefinieerd en dat een mandaat pas kan worden stopgezet na twee opeenvolgende ongunstige evaluaties.

Bovendien is de functie van regeringscommissaris algemeen onderhevig aan allerlei kritiek: onvoldoende tijd om de opdracht uit te voeren, de mix van beleidsgebonden en administratieve opdrachten, het gebrek aan opleiding, methodologie en richtsnoeren wat betreft de uitvoering van hun opdrachten, enz. De FOD zal tijdens de bestuursovereenkomst een studie lanceren om de juridische consequenties van het Arrest Mathieu te analyseren alsook de mogelijkheden om de uitoefening van de functie van commissaris te optimaliseren. Deze studie beperkt zich tot de commissarissen die de Voogdijminister vertegenwoordigen.

Deliverables:

De FOD plant de lancering van een analyse tijdens de eerste helft van 2016. Deze zal een jaar duren. Deze analyse zal de volgende elementen omvatten:

- Een juridische analyse van de gevolgen van het Arrest Mathieu voor de functie van commissaris. Deze studie zal ongetwijfeld worden opgenomen in het onderzoeksprogramma;
- Een bevraging van de verschillende actoren (commissarissen, beleidscellen, OISZ) over de noden en de ervaringen betreffende de functie van commissaris.

Op basis van de resultaten van deze analyses zullen acties worden voorgesteld aan de beleidscellen.

Voor de periode 2016-2018 zal de FOD tevens werk maken van een aantal initiatieven die geoperationaliseerd worden in het bestuursplan: ondersteuning van de Commissie voor de normalisatie van de boekhouding van de OISZ, beheer en opvolging van de legistische dossiers (benoemingen van de administrateurs-generaal, aanduiding van de leden van de beheerscomités, publicatie van het personeelsplan, van de taalkaders, enz.) die aan de FOD worden toevertrouwd, coördinatie en opvolging van de overheidsopdrachten voor de aanstelling van het College van revisoren bij elke OISZ, coördinatie en opvolging van de procedure van de aanstelling van de regeringscommissarissen die de Voogdijministers vertegenwoordigen bij iedere OISZ (met uitzondering van de RVA en de HVW), organisatie en ondersteuning van de vergaderingen van de Sectorcomité XX.

De inspanningen ondersteunen inzake administratieve efficiëntie

De FOD zal, gezien de laatste budgettaire ontwikkelingen en de beleidsbeslissingen ter zake, zijn partners tevens ondersteunen bij alle discussies en initiatieven inzake efficiëntie (meer doen met minder) van de sector en de organisaties die hiervan deel uitmaken.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan de volgende initiatieven werken:

Betrokkenheid van de raden en comités

Verantwoordelijke dienst: DGSOC

Uitleg:

Op nationaal niveau zijn heel wat stakeholders betrokken bij het domein van de sociale bescherming.

De DGSOC zorgt eveneens voor een actieve – inhoudelijke en administratieve – ondersteuning van heel wat adviesraden of -comités, zoals, de Administratieve Commissie ter regeling van de arbeidsrelatie (met de DGINZ), de Commissie Kunstenaars, de Federale Adviesraad voor Ouderen, de Hoge Raad voor vrijwilligers (met de DGINZ). De DGHAN steunt de Nationale Hoge Raad voor personen met een handicap.

Om een optimale werking van de sector te waarborgen en de transversale uitdagingen aan te gaan waarmee de Belgische sociale bescherming wordt geconfronteerd, is het van essentieel belang dat de stakeholders bij de zaak worden betrokken. Op die manier kan rekening worden gehouden met de multidimensionale aard van de sociale bescherming, wordt een collectieve denkoefening bevorderd en kan een gezamenlijke/coherente visie (co-productie) worden uitgewerkt. Tevens moet deze betrokkenheid het mogelijk maken op korte en lange termijn resultaat te boeken met betrekking tot de noodzakelijke evoluties van het socialebeschermingssysteem, en dit in overeenstemming met het hervormingsprogramma vastgelegd in het Regeerakkoord.

Dit project heeft als doel na te denken over de meest doeltreffende manier om de betrokkenheid van de verschillende stakeholders te organiseren via de raden en comités die momenteel door de FOD worden ondersteund, en over de wijze waarop deze ondersteuning door de FOD intern wordt verzekerd.

Een gerationaliseerde en doordachte organisatie van de betrokkenheid van de stakeholders zal een kwalitatieve optimalisering van hun interventies teweegbrengen en het beleidsbeslissingsproces in zijn totaliteit ten goede komen door een grotere efficiëntie van de uitgebrachte adviezen. Ook de FOD zal de vruchten dragen van dit project, want de dienst zal zijn middelen rationeler kunnen inzetten. Dit zal een grotere efficiëntie met zich meebrengen op vlak van personeelsmiddelen die momenteel eraan zijn toegewezen. Dit zal ook leiden tot een grotere tevredenheid bij de stakeholders over de dienstverlening van de FOD.

Deliverables

In de loop van de bestuursovereenkomst zal de FOD een studie organiseren over de doelmatigheid van de betrokkenheid van de stakeholders vertegenwoordigd binnen de raden en comités die door de FOD worden ondersteund. In 2016 zal een overleg tussen de FOD en de Beleidscel Sociale Zaken plaatsvinden om de scope en het stappenplan van de studie concreet vast te leggen. Gedurende dit overleg zal ook een informatiemoment worden ingepland om de verschillende raden en comités voor te stellen die bij de FOD zijn ondergebracht (met name de Hoge Raad voor de vrijwilligers en de Commissie Kunstenaars).

De controle van de sociaalverzekeringsfondsen voor zelfstandigen verzekeren

Voor het in goede banen leiden van de uitvoering van de sociale zekerheid der zelfstandigen wordt een beroep gedaan op (privaatrechtelijke) meewerkende instellingen, de sociaalverzekeringsfondsen voor zelfstandigen en de Nationale Hulpkas voor zelfstandigen. De Inspectiedienst DGINZ ziet er op toe dat deze fondsen de regelgeving en de richtlijnen op een correcte en op dezelfde manier toepassen en naleven. De wisselwerking tussen de inspectiedienst en juridische afdeling speelt eveneens een belangrijke rol bij besluitvorming (opvolging pijnpunten en aanbevelingen i.v.m. expertisedomein). Dit gebeurt aan de hand van thematische jaarlijkse controles ter plaatse bij de fondsen, die het geheel van hun activiteiten, zowel op boekhoudkundig, financieel als op administratief vlak, evalueert.

Inzake de administratieve controle gaat het om een jaarlijkse steekproefcontrole op dossierniveau (15.000-tal dossiers) waarbij de specifieke domeinen, waarop administratief wordt gecontroleerd, o.a. sociale bijdragen, vennootschapsbijdragen, performantiecriteriën, beroepsloopbanen (pensioen), faillissementsuitkeringen en moederschapshulp zijn. Inzake de financiële en boekhoudkundige controle gaat het om jaarlijkse controles met betrekking tot o.a. de naleving van de financiële en boekhoudkundige verplichtingen, de dagelijkse overdracht van de geïnde bijdragen, de gegrondheid van voorschot aanvragen voor onvoorwaardelijke pensioenen en faillissementsuitkeringen, de verantwoording van beheerskosten, de juistheid van de kwartaalaangiften, de balansen, de resultaatrekeningen en de statistieken, de opvolging van de rapportering over de interne controle en de jaarrekeningen die werden goedgekeurd door de algemene vergadering van de fondsen.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit opgevolgd worden door middel van de volgende indicator:

50

<p>Realisatie van het jaarplan</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGINZ</p>	<p>Elke jaarlijkse controlecyclus loopt van 1 oktober van een jaar tot 30 september van het volgende jaar en alle fondsen dienen in die periode administratief en financieel-boekhoudkundig te worden gecontroleerd nl. aan de hand van een representatieve steekproef.</p> <p>Voor aanvang van elke jaarlijkse controlecyclus wordt er een planning (zgn. controleplan) uitgewerkt waarin op basis van de voor die cyclus gemaakte afspraken inzake te controleren domeinen en grootte van de steekproef, en rekening houdende met de beschikbare middelen, de interne taakverdeling op het terrein en de vooropgestelde termijnen waarbinnen de diverse controles bij de diverse sociale verzekeringsfondsen dienen te worden afgehandeld, worden vastgelegd. De opvolging van dit controleplan en eventuele bijsturing gebeurt maandelijks, tijdens de, o.a. met dit doel voorziene, maandelijks teambijeenkomsten</p> <p>Voor elk sociaal verzekeringsfonds, met uitzondering van de Nationale Hulpkas die enkel administratief wordt gecontroleerd, worden 2 algemene controleverslagen opgesteld, één voor het administratief en één voor het financieel-boekhoudkundig nazicht, met een uitgebreid overzicht van wat werd gecontroleerd, de gedane vaststellingen (eventuele fouten, opgestelde nota's en sancties,...) en waarin, indien aangewezen, aanbevelingen worden gedaan.</p> <p>Daarnaast wordt aan de hand van de resultaten van deze controles jaarlijks een vergelijkende analyse gemaakt van de fondsen (zgn.</p>
---	--

benchmark). Dit gebeurt op basis van, samen met hen vastgelegde kwantitatieve (waarbij gescoord wordt rond gemiddelden) en kwalitatieve indicatoren (in totaal gaat het om een 30-tal indicatoren), waarop hen een score wordt toegekend die toelaat hen onderling te vergelijken en te rangschikken. Deze vergelijkende kwaliteitsanalyse wordt ieder jaar aan de fondsen meegedeeld binnen de 3 maanden na het beëindigen van de desbetreffende controlecyclus.

De correcte uitvoering van deze controlecyclus wordt gemeten op basis van de correcte toepassing van de jaarlijkse planning.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan het volgende initiatief werken:

Verfijning van het controlesysteem

Verantwoordelijke dienst: DGINZ

Uitleg:

Het is de bedoeling dat deze controle op termijn zou evolueren naar een globaal evaluatiesysteem dat de kwaliteit van de dienstverlening van de sociale verzekeringsfondsen in al zijn facetten systematisch zou monitoren. Dit vereist weliswaar een substantiële investering in (personeels- en werkings-)middelen en competenties.

Deliverables:

Als eerste stap zal in de periode 2016-2018 vooreerst getracht worden de huidige analyse- en scoringsmethodiek die wordt gebruikt om de fondsen te vergelijken, verder te verfijnen. Meer bepaald zal getracht worden te evolueren van een scoring rond gemiddelden naar een scoring rond gedefinieerde standaarden (gekoppeld aan scoring rond "beste leerling van de klas") en zal getracht worden werk te maken van de uitbouw van een platform van goede praktijken.

Daarnaast zal in deze periode, gelet op o.a. de bijdragenhervorming die in werking is getreden op 1/1/2015, aantal nieuwe maatregelen die zijn genomen of zullen worden genomen (familieplan – tijdelijke mantelzorg, overbruggingsrecht,...), de controlemethodiek voor bepaalde bestaande controles dienen te worden aangepast en zal tevens een (nieuwe) controlemethodiek dienen te worden ontwikkeld voor nieuwe (bijkomend) te controleren domeinen.

Doelstelling 1.6. Ondersteuning aanbieden inzake sociale inclusie

Het Regeerakkoord en de beleidsnota van de Minister van Sociale Zaken willen de deelname aan de arbeidsmarkt aanmoedigen. Het uitgangspunt is dat hierbij wordt uitgegaan van wat de betrokkene kan, eerder dan wat hij niet (meer) kan. Zo wil de FOD bv. de herintegratie van personen die arbeidsongeschikt zijn bevorderen en wil zij ook de gelijkheid van kansen van personen met een handicap bevorderen. De FOD Sociale Zekerheid schrijft zich in in de initiatieven van de federale Regering rond inclusie. Deze ondersteuning zal de vorm aannemen van een actieve samenwerking met de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid aan een mechanisme van het elektronisch samen brengen van 'actuele inkomsten', van een medewerking aan wetenschappelijke studies die

betrekking hebben op het vraagstuk van non-take up van rechten en van een zoektocht, in samenwerking met de ervaringsdeskundige van mensen in bestaansonzekerheid, naar passende antwoorden op drempels die mensen in armoede zouden kunnen hebben om hun weg naar DG Personen met een handicap te vinden of om aangepaste werkwijzen op poten te zetten voor mensen die leven in armoede.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan de volgende initiatieven werken:

Uitvoering van het Verdrag van de Verenigde Naties mbt de rechten van personen met een handicap en coördinatie van het federale actieplan inzake handicap

Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT i.s.m. DGHAN

Uitleg:

Op 2 juli 2009 heeft België het VN-Verdrag inzake de rechten van personen met een handicap (UNCRPD) goedgekeurd. Dit verdrag wordt algemeen als avantgardistisch en vernieuwend beschouwd, want het leidt een 'paradigm shift' in waarbij het klassieke model van geneeskundige verzorging plaats ruimt voor een model geënt op sociale rechten. Het verdrag bekrachtigt het principe dat de problemen waarmee personen met een handicap worden geconfronteerd bij hun deelname aan de maatschappij niet het gevolg zijn van hun handicap maar van de fysieke en sociale hindernissen die de maatschappij zelf opwerpt.

Dit project kadert in de strategische doelstelling van de FOD om de hervormingsagenda van de federale regering op vlak van het sociaal beleid proactief te ondersteunen. Zoals de algemene beleidsnota van de Staatssecretaris voor personen met een handicap aangeeft, vormen handistreaming en meer algemeen de uitvoering van het UNCRPD immers een cruciale pijler in de ontwikkeling van het handicapbeleid. Handistreaming beoogt tevens een innovatieve benadering in de ontwikkeling van het te voeren beleid.

Dit project ziet er tevens op toe dat België zijn internationale verplichtingen n.a.v. de ratificering van het UNCRPD nakomt. Daarnaast beoogt het de uitvoering van verschillende beslissingen van de Ministerraad inzake handicap (met name die van 20/07/2011, 12/05/2012 en 27/03/2015). Deze beslissingen benadrukken onder meer de rol van de FOD Sociale Zekerheid als coördinatiemechanisme bij de uitvoering van het UNCRPD en het handistreaming-principe.

Wat het federaal plan Handicap betreft, bestaat de doelstelling erin de uitvoering ervan tegen het einde van de huidige ambtstermijn van de federale regering op te volgen. Over het concrete resultaat van de genomen acties zal op het einde van de ambtstermijn een verslag worden opgesteld.

Deliverables:

Wat de uitvoering van het UNCRPD op federaal niveau betreft, worden 2 concrete resultaten nagestreefd:

- De organisatie van een side-event door België tijdens de Conferentie van de Staten die partij zijn bij het UNCRPD in juni 2016 te New York;
- De coördinatie en de uitwerking van het twee Belgische verslag over de uitvoering van het UNCRPD.

Uitleg :

De federale overheid voorziet in een aantal voorzieningen voor zowel burgers als bedrijven. Toch dient te worden vastgesteld dat die niet worden gebruikt door de personen voor wie die beleidsvoeringen bestemd zijn, of in elk geval maar gedeeltelijk worden gebruikt. Om die non take up uit te leggen zijn er verschillende redenen, waaronder :

- Gebrek aan informatie voor de begunstigde over de voorzieningen waarop hij recht heeft;
- Beslissing van de begunstigde om zijn rechten niet te laten gelden. Aan die situatie kunnen het complexe systeem of het onaangepaste kwaliteitsniveau van de voorziening ten grondslag liggen;

Het Federale regeerakkoord roept op om de toekenning van bepaalde rechten verder te automatiseren. Als onderdeel van het Social Investment Package (SIP) neemt de Europese Commissie in haar aanbevelingen rond actieve insluiting onder andere een passage op om de non take up terug te dringen en de automatische toekenning van rechten te verhogen.

Die non take up vereist een evaluatie van het publiek waarvoor die voorzieningen zijn bestemd, in het bijzonder wanneer zij op specifieke doelpublieken zijn gericht. Zo wordt duidelijker hoe het effectieve aanbod van voorzieningen (verwachte impact versus reële impact) wordt beheerd. In die context is het van belang voor ogen te houden dat die non take up betrekking heeft op een geheel van sectoren die aan elkaar zijn gelinkt via toekenningsvoorwaarden voor groepen van personen of bedrijven. Daarom is het van belang het gamma van voorzieningen te bestuderen op verschillende gebieden eerder dan zich toe te spitsen op één voorziening in het bijzonder. Ook van belang is de directe en indirecte oorzaken van die non take up in overweging te nemen, of die nu systemisch, institutioneel of individueel zijn. Ook dient de nadruk gelegd worden op de kosten die met de non take up gepaard gaan, zowel voor de begunstigde als de dienstenverstrekker, te weten kosten in termen van indirecte niet ontvangen inkomsten voor begunstigden en de mogelijke consequenties van.

Het is daarom belangrijk om de oorzaken te onderzoeken van de non-take van middelenge-toetste uitkeringen en eventueel afgeleide rechten als gevolg van het ontwerp van de toets, hetzij de implementatie en voorstellen formuleren voor een meer automatische toekenning van deze rechten. Het evalueren van het ontwerp (design) van de toets dient hier ruim geïnterpreteerd te worden en omvat een beoordeling van alle stappen die genomen worden of zouden moeten genomen worden van het moment van aanvraag tot het moment van de toepassing van de nodige rekenregels op de beschikbare gegevens.

Delivrables :

Als gevolg van haar vroegere werkzaamheden werd de FOD Sociale Zekerheid ook gevraagd om deel te nemen aan het TAKE-project in het kader van Brain As 4, oproep 2015 (Federaal Wetenschapsbeleid). Dit project zal geleid worden door het Centrum voor Sociaal Beleid Herman Deleeck (CSB) van de Universiteit van Antwerpen. Het project zal van start gaan begin 2016. In de loop van 2016 zal de FOD Sociale Zekerheid de nodige inhoudelijke en administratieve ondersteuning aan het wetenschappelijke onderzoek aanbieden. Tijdens het najaar 2016 zal de FOD Sociale Zekerheid een overleg organiseren met de BeleidsCel Personen met een Handicap en de Beleidscel Sociale Zaken om na te gaan welke verdere ondersteuning de FOD Sociale Zekerheid zal aanbieden

ivm de Non-Take Up problematiek. In dit kader zal de FOD de nodige contacten nemen met de Kruispuntbank Sociale Zekerheid om hun activiteiten met de initiatieven van de instelling af te stemmen.

European Disability Card

Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT i.s.m. DGHAN

Uitleg:

In het kader van een Europese project-oproep (gelanceerd midden 2015) heeft België in september een projectvoorstel i.v.m. de Europese handicapkaart ingediend. De verschillende regeringen (federaal en deelstaten) hebben er unaniem mee ingestemd om samen aan dit project te werken en een gemeenschappelijk systeem uit te werken voor de uitreiking van deze kaart.

Dit project werd gevraagd door de verenigingen die de personen met een handicap vertegenwoordigen en wordt uitgewerkt in opdracht van de Beleidscel van de Staatssecretaris voor personen met een handicap. Het heeft als doel bij te dragen tot de creatie van een European Disability Card die de erkenning van het statuut van persoon met een handicap in België en in de andere deelnemende lidstaten zal bewijzen. Met deze kaart zullen Belgische personen met een handicap en die uit de andere lidstaten op voet van gelijkheid een reeks voordelen kunnen genieten (in de vorm van bv. kortingen, gratis toegang of dienstverlening) in een reeks domeinen. België engageert zich ten aanzien van de Europese Unie ertoe dit project in goede banen te leiden. Het wordt ook gedeeltelijk door de Commissie gefinancierd.

Voor de uitvoering van het project werd beslist dat de FOD Sociale Zekerheid het voortouw neemt en de andere entiteiten partners zijn. De FOD Sociale Zekerheid zal de activiteiten dus coördineren op Belgisch niveau en als contactpunt bij de Europese Unie optreden.

Bovendien worden de volgende elementen ingevoerd om een nauwe samenwerking tussen alle actoren en een doeltreffend projectverloop te verzekeren:

- Een projectteam binnen de FOD Sociale Zekerheid bestaande uit personen van DGHAN en DGSTRAT. Het gemengde karakter van het team laat toe specifieke expertises inzake dienstverlening voor personen met een handicap, projectbeheer en internationale aspecten te bundelen.
- Een pilootcomité bestaande uit het projectteam en vertegenwoordigers van de 4 andere betrokken entiteiten: de VAPH / het AWIPH (binnenkort AViQ) / Phare / de DPB. Eventueel kan daarnaast ook een vertegenwoordiger van de Kruispuntbank van de sociale zekerheid deel uitmaken van dit comité. Het zal werken onder de bevoegdheid van de kabinetten van de ministers op de verschillende overheidsniveaus.

Deliverables:

Dit project gaat begin 2016 van start en zal 18 maanden duren (maximumduur in het kader van de projectoproep van de Europese Commissie).

Eens het project officieel is opgestart (gepland voor januari 2016) zal het pilootcomité maandelijks vergaderen om de verschillende trajecten te coördineren:

- De invoering van een publiek en gedeeld kaartbeheersysteem, namelijk het sluiten van een overeenkomst over de procedures voor de uitreiking van de kaart, de samenwerking tussen de 4

handicapinstellingen en de organisatie van stromen tussen deze instellingen, de ontwikkeling en invoering van informatiestromen door de Kruispuntbank van de sociale zekerheid; voor de fabricatie van de kaart zal een offerteoproep worden gelanceerd tijdens de tweede helft van 2016.

- Sensibilisering van de dienstverleners via lancering van het proces om te komen tot een samenwerkingsakkoord met de partners gespecialiseerd in vrije tijd, cultuur en sport en via de realisatie van een brochure voor de operatoren;
- De uitwerking van een informatiecampagne ten behoeve van de gebruikers via de ontwikkeling van een website toegankelijk voor personen met een handicap, via de realisatie van een infobrochure specifiek gericht aan de personen met een handicap en via de organisatie van een startevenement (een "kick-off") zijn gepland voor eind 2016-begin 2017 (december-januari).

Voor de periode 2016-2018 zal de FOD tevens werk maken van de volgende initiatieven, die zullen worden geoperationaliseerd in het bestuursplan: organisatie van een kwaliteitsvolle ondersteuning van de Nationale Hoge Raad voor personen met een handicap, coördinatie met de deelstaten om ervoor te zorgen dat de federale tegemoetkomingen minutieus en correct worden uitbetaald.

Doelstelling 1.7. Ondersteuning aanbieden inzake de monitoring van de sociale zekerheid en bescherming

Met het oog op relevante en interpreteerbare aandachtspunten inzake de sociale bescherming wenst de FOD een dynamiek te creëren i.v.m. de productie en de terbeschikkingstelling van gegevens die haar klanten nodig hebben in het kader van de voorbereiding en evaluatie van de sociale maatregelen. De FOD is van mening dat, hoe meer haar klanten over nuttige, bruikbare en relevante gegevens beschikken, hoe beter zij de uitdagingen inzake sociale bescherming zullen begrijpen en zo de beslissingen kunnen nemen die zij nodig achten. Rekening houdend met hetgeen reeds gerealiseerd is op Belgisch en internationaal niveau moet de FOD dus meer de nadruk leggen op deze dynamiek van het verzamelen en ter beschikking stellen van gegevens die door zijn klanten zullen worden gebruikt.

De acties van de FOD zullen gericht zijn op de volgende pijlers:

- Een budgettaire en boekhoudkundige monitoring verzekeren;
- Een sociale monitoring verzekeren;
- Belgische deelname aan supranationale monitoring verzekeren.

In dit kader zal de FOD samenwerken met andere statistische of budgettaire kenniscentra (RSZ, FOD WASO, PlanBureau, etc.).

Een budgettaire en boekhoudkundige monitoring verzekeren

De FOD heeft ook zijn vaardigheden inzake begrotingstoezicht op het socialezekerheidsstelsel ontwikkeld. De DGSOC controleert de begrotingen en rekeningen van de OISZ's om ze ter goedkeuring voor te leggen aan de toezichthoudende minister(s), stelt de geconsolideerde economische sociale zekerheidsrekeningen op, en stelt begrotingstabellen voor de verschillende stelsels en takken van de sociale zekerheid voor het monitoringcomité en de regering beschikbaar in het kader van de uitwerking en opvolging van de begroting. Die tabellen worden regelmatig bijgewerkt, in het bijzonder voor en na de opmaak van het initiële budget en de begrotingscontrole. Evenzo heeft de DGINZ een cel opgericht die de begroting van de sociale zekerheid voor zelfstandigen helpt opstellen en elk jaar de elementen vastlegt voor de berekening van de sociale bijdragen die de verschillende categorieën zelfstandigen verschuldigd zijn voor het jaar erop.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit opgevolgd worden door middel van de volgende indicatoren:

<p>Ondersteuning aan de opmaak van de begroting</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSOC</p>	<p>In het kader van de opmaak en de opvolging van de begroting zal de FOD een reeks begrotingstabellen met de verschillende stelsels en takken van de sociale zekerheid ter beschikking stellen van het monitoringcomité en de regering. Deze tabellen worden periodiek geactualiseerd, in het bijzonder voor en na de opmaak van de initiële begroting en de begrotingscontrole. In samenwerking met de Macrobudgettaire Dienst van de FOD Begroting zal de FOD het hoofdstuk over de begroting van de Sociale Zekerheid, een onderdeel van de Algemene Toelichting bij de begroting, blijven opstellen met het oog op het debat hierover in het parlement.</p> <p>Er moet dan ook een onderscheid worden gemaakt tussen twee deliverables:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen van geactualiseerde tabellen, die aan het leescomité (bestaande uit de beleidscellen van de vice-eerste ministers) worden voorgelegd en vervolgens gecorrigeerd • Opstellen van de Algemene Toelichting. <p>Het is de bedoeling ervoor te zorgen dat deze activiteiten zonder incidenten verlopen. Onder incidenten wordt verstaan:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Foutieve cijfers in de tabellen met gevolgen voor het financieel evenwicht van (een tak of stelsel van) de sociale zekerheid, waardoor het begrotingsdebat heropend moet worden of een onzekerheid ontstaat in het begrotingsproces; • Het niet-naleven van de termijn die jaarlijks wordt overeengekomen met de FOD Begroting voor het leescomité en voor het afleveren van de Algemene Uiteenzetting <p>De doelstelling wordt geacht te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gerealiseerd: geen incidenten in de loop van het jaar • niet gerealiseerd: een incident in de loop van het jaar
<p>Opvolging van het budget van de sociale zekerheid - opdrachtenbegroting</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSOC</p>	<p>In het kader van de opvolging van de begroting van de sociale zekerheid in zijn totaliteit (opdrachtenbegroting voor bedienden en zelfstandigen, budget van de gezondheidszorgen), zet de FOD de door de Commissie voor financiële problemen opgestelde maandelijkse staten (thesaurie) van het Globaal Beheer om. In dit kader volgt de FOD maandelijks de gegevens op van de thesaurie in vergelijking met de begroting.</p> <p>Deze verslagen worden in de maand X+1 aan de betrokken beleidscellen (Voogdij en Begroting) bezorgd.</p> <p>De doelstelling wordt geacht te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gerealiseerd: aantal verslagen afgeleverd in maand X+1: 12 • voorwaardelijk gerealiseerd: aantal verslagen afgeleverd in maand X+1 minder dan 12 maar minstens 7 • niet gerealiseerd: aantal verslagen afgeleverd in maand X+1 minder

	dan 7
<p>Opvolging van het budget van de sociale zekerheid – beheersbegroting</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSOC</p>	<p>De FOD realiseert de maandelijkse globalisering van de beheersbegroting van de instellingen van sociale zekerheid en volgt de evolutie ervan op. Op basis van de gemiddelde consumptie gedurende de voorbije drie jaren formuleert de FOD een hypothese over de onderbesteding van de beheerskredieten voor elke OISZ op het einde van elk jaar in kwestie. Elke maand kan de ramingsmethode worden bijgesteld op basis van uitzonderlijke elementen met betrekking tot de beheerskredieten die worden vastgesteld.</p> <p>Deze verslagen worden aan de betrokken beleidscellen (Voogdij en Begroting) bezorgd.</p> <p>De doestelling wordt geacht te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gerealiseerd: aantal verslagen afgeleverd in maand X+1: 12 • voorwaardelijk gerealiseerd: aantal verslagen afgeleverd in maand X+1 minder dan 12 maar minstens 7 • niet gerealiseerd: aantal verslagen afgeleverd in maand X+1 minder dan 7
<p>Consolidatie van de rekeningen van de sociale zekerheid</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSOC</p>	<p>Bij gebrek aan een algemeen verslag over de sociale zekerheid (zie project hieronder) bezorgt de FOD het Instituut voor de nationale rekeningen drie ramingen over de rekeningen van de sociale zekerheid. Voor de boekhouding van het jaar X gaat het om:</p> <ul style="list-style-type: none"> • een eerste raming voor 15 februari van het volgende jaar (X+1) en dit op basis van de laatste begrotingsaanpassing van boekjaar X, de maandelijkse opvolging van boekjaar X door de FOD en bijkomende informatie over de bijdragen opgevraagd bij de RSZ; • Een nauwkeurigere raming voor 30 april van het volgende jaar (X+1), dit keer op basis van de eerste gekende realisaties met betrekking tot boekjaar X; • Een slotraming voor 15 februari van het jaar X+2. <p>Deze gegevens dienen om de nationale rekeningen van België en de statistieken inzake de sociale bescherming van de verschillende internationale instellingen (Eurostat) te voeden.</p> <p>De doelstelling wordt geacht te zijn:</p> <ul style="list-style-type: none"> • gerealiseerd: naleving van de beide termijnen per jaar (15 februari en 30 april) • niet gerealiseerd: één van beide termijnen werd niet nageleefd

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan de volgende initiatieven werken:

Optimalisering van de maandelijkse opvolging van de budgetten

Verantwoordelijke dienst: DGSOC

Uitleg :

Elk jaar gebeurt het dat de OISZ hun begrotingsramingen onverwacht naar boven of naar beneden moeten bijstellen. Dergelijke verrassingen zouden kunnen worden vermeden indien er een goed instrument bestond voor de maandelijkse opvolging van de inkomsten en de uitgaven.

Het project betreft de 2 instrumenten voor de maandelijkse opvolging van de begroting van de sociale zekerheid die in 2014 werden gebruikt:

- Het verslag aan de Regering over de op- en neerwaartse tendensen van de sociale bijdragen en de sociale uitkeringen. Dit instrument werd ontwikkeld op verzoek van de beleidscellen opdat zij de evolutie van de begroting van de sociale zekerheid zouden kunnen opvolgen;
- De tabellen bedoeld voor de Europese Commissie waarin iedere maand de inkomsten en uitgaven van de sociale zekerheid worden geregistreerd. Dit instrument is een Europese verplichting sinds 2014 (Wet van 10 april 2014 tot wijziging, met het oog op de gedeeltelijke omzetting van de richtlijn 2011/85/EU (Richtlijn van de Europese Raad van 8 november 2011 tot vaststelling van voorschriften voor de begrotingskaders van de lidstaten), van de wet van 22 mei 2003 houdende organisatie van de begroting en van de comptabiliteit van de Federale Staat en houdende diverse bepalingen betreffende de begrotingsfondsen).

Deze instrumenten vereisen aanpassingen naar aanleiding van de 6de Staatshervorming en het nieuwe boekhoudplan van de OISZ (begroting vastgestelde rechten) en verbeteringen op het vlak van methodologie, kwaliteit van de informatie en processen die een regelmatige maandelijkse frequentie moeten waarborgen.

Deliverables :

De tabellen voor de Europese Commissie krijgen de eerste prioriteit, want het gaat om een wettelijke verplichting. Gedurende het eerste semester van 2016 zal de FOD de volgende acties ondernemen:

- aanpassing van de methodologie en van de structuur van de in 2004 gerealiseerde verslagen over de 6de Staatshervorming;
- aanpassing van de methodologie van de in 2014 gerealiseerde verslagen over het gebruik van vastgestelde rechten in de begroting;
- uitbreiding van de perimeter tot de hele sociale zekerheid;
- definitie van de processen, rollen en verantwoordelijkheden die een maandelijkse realisatie mogelijk maken

Ten tweede zal de FOD de kwaliteit van zijn financiële rapportage ten aanzien van de beleidscellen verbeteren en zich ertoe verbinden proactief deel te nemen aan de maandelijkse begrotingsopvolging die de regering wil invoeren in het kader van de hervorming van de financiering van de sociale zekerheid. Deze opvolging omvat onder meer:

- Meten van de volume-effecten;
- Monitoren van de maatregelen (met inbegrip van de controle van de becijfering)
- Verbeteren van de kwaliteit van de maandelijkse gegevens.

Op basis van de activiteiten met betrekking tot het nieuwe monitoringproces zal de FOD zijn monitoringinstrumenten aanpassen om zo goed mogelijk te beantwoorden aan de noden van de politieke overheid op vlak van financiële gegevens.

Opmaak van een plan voor de resorptie van de definitieve rekeningen

Verantwoordelijke dienst: DGSOC

Uitleg :

Tot in 1998 publiceerde het Ministerie van sociale zaken jaarlijks een algemeen verslag over de sociale zekerheid. Dit verslag stelde de geconsolideerde economische rekeningen van de sociale zekerheid op. Deze gaven een volledig overzicht van de economische en patrimoniale situatie van de sociale zekerheid in zijn totaliteit. Zo konden zij dienen voor beleidsgebonden en wetenschappelijke onderzoek. Deze rekeningen hadden betrekking op de regeling voor bedienden, de regeling voor zelfstandigen, de regelingen inzake sociale bijstand, de regelingen inzake de vrije en aanvullende verzekering, de regeling van de overzeese sociale zekerheid en de regeling inzake jaarlijkse vakantie.

Dat dit verslag niet meer wordt opgesteld, is te wijten aan verschillende factoren: het gebrek aan harmonisatie van de boekhoudingen van de OISZ aangezien het destijds boekhoudplan verouderd was, en belangrijke evoluties van de sociale zekerheid zoals het Globaal Beheer of de alternatieve financiering (waardoor de rekeningen van de sociale zekerheid ingewikkelder geworden zijn), de problemen met activa en andere prioriteiten wat betreft activiteiten binnen de betrokken dienst.

Op dit moment bezorgt de FOD het instituut voor de nationale rekeningen ramingen over de rekeningen van de sociale zekerheid. Ter wille van een goed bestuur en om tegemoet te komen aan de Europese opmerkingen (met name van Eurostat) is de FOD van plan op termijn opnieuw een dergelijk algemeen verslag in te voeren.

Deliverables :

De FOD lanceerde in 2015 een test met betrekking tot de boekhouding van 2008. Dit jaar werd gekozen omdat het een scharnierjaar vormt gezien de hervorming van de financiering van de zorg en de samenvoeging van de ziekteverzekering voor zelfstandigen en bedienden. In 2016 zal de FOD deze test afsluiten en een eerste algemeen verslag opstellen over het boekjaar 2008. Op basis van de lering die de FOD daaruit trekt zal de FOD zijn methodologie verfijnen en een planning opstellen om de algemene verslagen over de rekeningen van toekomstige boekjaren op te maken. Uiteindelijk is het de bedoeling de vertraging weg te werken en op termijn jaarlijkse een verslag op te stellen over het laatste boekjaar van alle OISZ.

Een sociale monitoring verzekeren

In bepaalde domeinen verzamelt en beheert de FOD de primaire gegevens, waarvan sommige van cruciaal belang zijn voor het beleid. In andere domeinen moedigt de FOD het verzamelen van externe gegevens aan om, op deze basis, indicatoren te kunnen creëren die het sociaal beleid ondersteunen. De valorisatie van deze gegevens (onder andere voor het internationale) zal een belangrijke plaats krijgen in de acties van de FOD. Een ander aspect van deze taak bestaat erin een aantal verslagen te

publiceren die een globaal beeld geven van de sociale bescherming in België, de werking van de sociale zekerheid en de weerslag ervan op de bevolking.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan de volgende initiatieven werken:

Boordtabel sociale bescherming

Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT i.s.m. DGSOC en DGINZ

Uitleg :

In het regeerakkoord en beleidsnota's van Ministers met 'sociale bevoegdheden' worden volgende prioriteiten aangestipt:

- werkzaamheidsgraad
- armoede, sociale integratie en het bieden van een minimum inkomensbescherming
- financiële houdbaarheid van de sociale bescherming

Specifieke prioriteiten worden gesteld op het vlak van sociale fraude, namelijk detacheringen/schijnzelfstandigheid en de impact van de witte kassa. De inleiding van de beleidsnota voor Zelfstandigen verwijst naar een aantal aspecten van het sociaal statuut van zelfstandigen: hervorming berekeningswijze van de sociale bijdragen, evolutie van het aantal aanvragen tot vrijstelling van bijdragen, gelijkschakeling van de minimumpensioenen voor alleenstaanden en de toegang tot de tweede pensioenpeiler.

In het kader van de bestuursovereenkomst 2016-2018 zal de FOD Sociale Zekerheid een monitoringtool ontwikkelen om de prioriteiten uit het regeerakkoord en de beleidsnota's beter op te volgen. Het voorstel behelst het ontwikkelen van een 'boordtabel sociale bescherming'. Deze zou bestaan uit een aantal hoofdindicatoren, aangevuld met ondersteunende informatie om de hoofdindicatoren beter te ondersteunen.

De doelstelling van dit voorstel is:

- het meer toegankelijk maken van strategische beleidsinformatie
- het versterken van de 'evidence base' voor het beleid.

De indicatoren van de boordtabel en de aanvullende informatie zijn op de eerste plaats bestaande cijfergegevens. Er bestaat veel informatie, maar die is vrij verspreid beschikbaar over diverse nationale en internationale dataproducenten en fora. Hierdoor blijft sommige informatie wellicht onderbenut in de beleidsvorming. Via het instrument van de boordtabel wil de FOD SZ de beschikbare informatie bundelen in het kader van de beleidsdoelstellingen.

Anderzijds zouden deze bestaande gegevens worden aangevuld met een aantal cijfergegevens die direct relevant zijn voor de prioriteiten, maar die nog niet beschikbaar zijn en relatief gemakkelijk zouden moeten kunnen aangemaakt worden.

De logica van het voorstel ligt bijgevolg op de eerste plaats in het toegankelijk en beschikbaar maken van bestaande informatie in functie van de beleidsprioriteiten. De indicatoren die geselecteerd worden voor de boordtabel worden gedurende de looptijd van de bestuursovereenkomst verder opgevolgd, en worden dus geactualiseerd naarmate er nieuwe gegevens beschikbaar komen.

Deliverables :

De boordtabel zal gefaseerd worden geïmplementeerd. Zo zal tegen juli 2016 een eerste reeks van prioritaire indicatoren beschikbaar komen, waar mogelijk met een tijdreeks.

De boordtabel zal dan verder worden aangevuld met bijkomende indicatoren, naarmate nieuwe gegevens beschikbaar komen. Het voorstel houdt in dat dergelijke boordtabel een 'levend' instrument moet zijn, dat verder kan aangevuld en aangepast worden naarmate er zich wijzigingen voordoen in de beschikbare indicatoren of in de beleidsbehoeften.

De lijst van indicatoren die in de boordtabel wordt opgenomen zal de diverse beleidsprioriteiten weerspiegelen. Prioritaire aandacht zal daarbij o.a. gaan naar indicatoren inzake internationaal vergelijkbare bijdragepercentages (in % van het brutoloon), de effectieve pensioenleeftijd, de relatie tussen arbeidsongeschiktheid en arbeidsmarkt en de relatie van de uitkeringsniveaus met de armoederisiconorm.

De specifieke invulling van de monitoringtool, de timing van zijn invoering en de wijze waarop dit instrument ter beschikking wordt gesteld en desgevallend aangepast zullen het voorwerp zijn van een overleg tussen de FOD en de betrokken beleidscellen tijdens de bestuursovereenkomst.

Valorisatie van administratieve data over de rechten op pensioenen voor de internationale rapportering

Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT

Uitleg:

Met de integratie van het Pensioenkadaster in het Datawarehouse Arbeidsmarkt en Sociale Bescherming heeft België een belangrijke vooruitgang geboekt betreffende de beschikbaarheid van pensioenstatistieken. Zo werd het mogelijk om zowel op individueel als op huishoudniveau pensioeninkomens te berekenen zonder dubbeltellingen en dit inclusief uitkeringen uit de tweede pijler. Deze vooruitgang neemt evenwel niet weg dat nog steeds belangrijke hiaten bestaan in de voor beleidsmakers beschikbare gegevens over de pensioenbescherming in België. Zo zijn op dit moment geen gegevens toegankelijk over de opbouw van tweedepijlerpensioenen onder de actieve bevolking. Bovendien kunnen er momenteel wel statistieken over pensioenuitkeringen worden berekend door een aantal pensioenonderzoekers die ervaring hebben met het Pensioenkadaster, maar omwille van de techniciteit van deze berekeningen blijft het voor beleidsmakers veelal onmogelijk om deze statistieken op te stellen.

Bovendien werd er vastgesteld dat het invullen van internationale vragenlijsten betreffende de pensioenvoorzieningen (OESO, ISG, SPC-AGE, ...). in ons land zou gebaat zijn bij een verdere exploitatie van een aantal administratieve databanken die gegevens inzake bruto- en netto pensioenrechten bevatten. Daarom is een verbetering van de exploitatie van DB2P en andere relevante administratieve databanken die gegevens inzake bruto- en netto pensioenrechten bevatten noodzakelijk.

Deliverables:

Op het initiatief van Sigedis en de FOD Sociale Zekerheid zal een tweejaarlijks onderzoeksproject op 01/01/2016 met de KULeuven worden gestart om aan deze noden tegemoet te komen. In de eerste fase van het project wordt de bij Sigedis opgerichte databank DB2P, die gedetailleerde gegevens bevat over de opbouw van tweedepijlerpensioenen, ontsloten voor beleidsvoorbereidend onderzoek. In het bijzonder zal het rapport een beschrijving te bevatten van de juridische fiches en

de voorgestelde basistoepassingen en afgeleide variabelen en de manier waarop deze voorgestelde concepten effectief geoperationaliseerd kunnen worden aan de hand van de administratieve data in DB2P en het netwerk van de sociale zekerheid.

In de tweede fase wordt documentatie opgesteld die het voor beleidsmakers mogelijk maakt om de bestaande administratieve gegevens maximaal te benutten voor beleidsvoorbereidend onderzoek en internationale datarapportering.

Het onderzoek dient afgerond te worden tegen eind 2017 maar de planning is sterk afhankelijk van bepaalde voorwaarden, namelijk:

- De beschikbaarheid van een senior onderzoeker bij de onderzoeksploeg;
- Een eerste analyse over de opportuniteit de DB2P-gegevens te analyseren aan de KU Leuven of bij Sigedis zelf;
- De termijnen waarop de nodige gegevens beschikbaar zullen zijn voor de onderzoekers;
- De mogelijke uitbreiding van de gegevensaanvraag naar een eerste tussentijdse evaluatie.

Voor de jaren 2016-2018 zal de FOD ook aan de volgende initiatieven werken die in het bestuursplan geoperationaliseerd zullen worden: jaarlijkse publicatie van de brochure SESPROS waarin telkens een nieuw thema aan bod komt (gezin en sociale uitsluiting) en de cijfers van de sociale bescherming in België en in Europa actualiseert, publicatie van het “Vademecum voor de financiële en statistische gegevens over de sociale bescherming in België” waarin de evolutie van de statistische en financiële gegevens worden weergegeven voor een periode van meerdere jaren, publicatie van de brochure de “De sociale zekerheid in een oogopslag: kerncijfers” die de lezer een bondig overzicht geven van ons socialebeschermingssysteem en de bijhorende budgetten.

Belgische deelname aan supranationale monitoring verzekeren

Op Europees niveau zal de FOD België blijven vertegenwoordigen in het Europees systeem van geïntegreerde statistieken voor sociale bescherming (ESSOBS, SHA). De FOD zal in het kader van het comité van sociale bescherming, de ontwikkeling van sociale indicatoren, ondersteunen. Tijdens het periode 2015-2017 zal de FOD het voorzitterschap uitoefenen van de subgroep Indicatoren van het Social Protection Committee. De FOD ondersteunt eveneens de ontwikkeling van internationale gegevensbronnen en andere controle-instrumenten. De FOD zal eveneens de ontwikkeling van controle-instrumenten van het sociaal beleid in het kader van de OESO ondersteunen en opvolgen.

Binnen het Europees Statistisch Systeem is de FOD aangeduid als ‘*Other National Authority (ONA), responsible for the development, production and dissemination of European Statistics*’. De FOD zal in de periode 2016-2018 werken aan een betere zichtbaarheid van de producten die uit deze activiteiten voortkomen.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit opgevolgd worden door middel van de volgende indicator:

Feedback i.v.m. de deelname van de FOD aan het subgroep indicatoren van het comité van sociale

Deze subgroep werkt de sociale indicatoren uit voor de opvolging van de gemeenschappelijke Europese doelstellingen inzake sociale bescherming en sociale inclusie, voert analyses uit in het kader van de opdrachten van het Comité voor de sociale bescherming en neemt deel aan de uitwerking van de sociale statistieken op Europees niveau, in het bijzonder door

bescherming Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT	middel van de <i>EU-Statistics on Income and Living Conditions</i> , EU-SILC. De activiteiten van deze subgroep zullen worden gevaloriseerd door middel van een maandelijks overleg met de Beleidscel Sociale Zaken voor de internationale dossiers en geïntegreerd in het project “Valorisering van het internationale”
--	---

Voor de jaren 2016-2018 zal de FOD ook aan de volgende initiatieven werken die in het bestuursplan geoperationaliseerd zullen worden:

- Doorgeven van de gegevens aan MISSSOC (Mutual Information System on Social Protection), namelijk het informatiesysteem over de sociale bescherming in de Europese lidstaten dat gedetailleerde, vergelijkbare en regelmatig geactualiseerde informatie bevat over de nationale socialebeschermingssystemen van de lidstaten.
- Verdere ontwikkeling van een geïntegreerd model om het gebruik van de medische diensten en langdurige geneeskundige verzorging te evalueren in het kader Health Accounts,
- Deelname aan de activiteiten van de werkgroepen inzake SESPROS (Europees systeem voor geïntegreerde statistiek van de sociale bescherming).

Strategische doelstelling 2. Een kwaliteitsvolle dienstverlening verzorgen aan de eindgebruikers van de FOD

Inleiding: Staatshervorming, interne redesign en algemeen aanpak

Dit hoofdstuk beschrijft de operationele verbintenissen die de FOD is aangegaan in het kader van de uitvoering van al zijn opdrachten ten behoeve van de directe gebruikers en de realisatie van nieuwe projecten die daaruit voortvloeien. Deze verbintenissen moeten worden herbekeken wanneer de overdracht van bevoegdheden en opdrachten in het kader van de zesde staatshervorming concreet gerealiseerd zijn, maar ook wanneer opdrachten van de FOD zouden worden gewijzigd naar aanleiding van een denkoefening over de optimalisering van zijn opdrachten en de relaties met de partners (redesign).

Staatshervorming en interne redesign

De tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden valt sinds 1 juli 2014 onder de bevoegdheid van de Vlaamse gemeenschap, het Waalse gewest, de Duitstalige gemeenschap en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie. De behandeling van dossiers en aanvragen werd nog niet overgedragen. De FOD Sociale Zekerheid blijft intussen de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden toekennen en de bestaande dossiers opvolgen volgens de bestaande procedures en regels. Zolang een gewest of gemeenschap de huidige regelgeving niet wijzigt, blijft de huidige regelgeving van toepassing. De FOD Sociale Zekerheid zal de dossiers THAB blijven behandelen met de afgesproken kwaliteit tot er met elke deelentiteit afzonderlijk een overeenkomst afgesloten en uitgevoerd wordt over de exacte datum van overdracht van de dossiers.

64

Tijdens de overgangperiode maakt de FOD een inventaris op van de al dan niet gearchiveerde gegevens en dossiers waarop de bevoegdheidsoverdracht betrekking heeft en zij verschaft de Gefedereerde entiteiten toegang daartoe. Op het einde van de overgangperiode gebeurt de overdracht aan de Gefedereerde entiteiten, in de mate van het mogelijke, in elektronisch formaat. De archieven met de dossiers waarop de Staatshervorming betrekking heeft, worden gedurende de wettelijke bewaartermijn bewaard door de FOD en kunnen worden geraadpleegd op aanvraag.

Het basisprincipe voor het delen en overdragen van de informatie is dat de informatie de bevoegdheid volgt. De informatie wordt dus in principe ook overgedragen. Door de overdracht moet informatie worden gedeeld en dat moet pragmatisch gebeuren, op basis van de volgende criteria of een combinatie ervan:

- volgens de woonplaats (voor de dossiers die verband houden met personen, instellingen en organen);
- volgens de belangrijkheid (dossiers waarbij eerder de ene of de andere Gemeenschap belang heeft);
- volgens de status (de "levende" dossiers worden overgedragen).

Wat de toekenning van een afwijking met betrekking tot de kinderbijslag betreft: ook deze bevoegdheid werd op 1 juli 2014 overgedragen, terwijl de overdracht van het personeel voorzien is voor 1 januari 2016 en de daadwerkelijke overdracht van het dossier tussen 1 januari 2015 en 1 januari 2019. Zolang de overdracht niet effectief heeft plaatsgevonden, zal de FOD deze aanvragen naar behoren blijven behandelen.

Wat de interne redesign van de FOD betreft, gaat het specifiek, voor wat de taken van dienstverlening betreft⁵, om de opdrachten van DGWAR (toekenning van statuten, herstellpensioenen en renten met betrekking tot oorlogsslachtoffers en hun rechthebbenden en de herinneringsplicht) en om de activiteiten met betrekking tot de Commissie Vrijstelling van bijdragen voor zelfstandigen. De FOD zal deze activiteiten naar behoren blijven beheren tot er een beleidsbeslissing wordt genomen om deze opdrachten aan andere organisaties toe te wijzen en met de betrokken instellingen een akkoord wordt bereikt en uitgevoerd over de overdracht van deze activiteiten.

Algemeen aanpak

De FOD Sociale Zekerheid is een gediversifieerde organisatie die heel wat diensten verleent aan gebruikers uit verschillende sociale groepen. Het meest bekend zijn de tegemoetkomingen voor personen met een handicap, maar ook zelfstandigen, werkgevers en werknemers kunnen bij de FOD terecht voor specifieke diensten. Tot slot heeft de FOD ook een belangrijke historische rol door het toekennen van erkenningen en tegemoetkomingen aan burgerlijke oorlogsslachtoffers en het beheren van een historisch waardevol oorlogsarchief. De FOD verleent deze diensten met vier kwaliteitscriteria:

- toegankelijke administratie
- gelijke behandeling voor alle gebruikers
- professionele interactie met alle gebruikers
- als lerende organisatie.

Tijdens de drie jaren van de overeenkomst zullen de acties van de FOD toegespitst zijn op de ontwikkeling van een **klantgerichte administratie** die focust op de **noden van de gebruikers** en daarbij een **correcte en eenvormige toepassing van de regelgeving inzake sociale rechten** verzekert.

1. In dit kader verbindt de FOD zich ertoe al het mogelijke te doen om **een snelle en correcte behandeling van de individuele dossiers** te verzekeren, en dit in **begrijpbare taal**;
2. De FOD zal verder werk maken van de **digitalisering van de dossierbehandeling** en zal de eerste initiatieven inzake de **automatische toekenning van sociale rechten** in de praktijk brengen.
3. Aangezien de FOD niet alleen werkt, zal tevens de voorkeur gegeven worden aan een geïntegreerd dossierbeheer en de oprichting van **concrete partnerschappen** met de institutionele partners;
4. De FOD verbindt zich ertoe zijn diensten toegankelijker toe maken door de gebruikers **snelle en behoorlijke informatie** aan te bieden en door de **interactieve betrokkenheid van de gebruikers** binnen de organisatie te bevorderen;
5. De FOD verbindt zich ertoe de **administratieve procedures voor de gebruikers** te vereenvoudigen.

De FOD wil een **expertisecentrum op vlak van archivering** worden en zijn klantgerichtheid bevorderen door de **toegankelijkheid van de collecties te maximaliseren**. Daartoe zal de FOD **elektronische catalogi en databanken** ontwikkelen die ter beschikking van de gebruikers zullen worden gesteld. De FOD zal de nodige maatregelen nemen om de **definitieve bewaring van de archieven** te waarborgen.

⁵ Andere taken zoals de opdrachten van controles van de SVF door de DGINZ zouden betrokken kunnen worden door het project interne redesign

Gelet op de diversiteit van de doelgroepen die een beroep doen op de FOD en de verschillende wetgevingen die op elk van deze van toepassing zijn, heeft de FOD in functie van het type gebruiker verschillende operationele doelstellingen vastgelegd rond vier grote richtsnoeren:

- Een **snelle en correcte behandeling** waarborgen voor de individuele dossiers;
- Een **kwaliteitsvolle informatie** waarborgen aan de eindgebruikers;
- De **werkorganisatie optimaliseren** om de dienstverlening aan de eindgebruikers te verbeteren;
- Het **bewaren van de oorlogsarchieven** waarborgen.

Doelstelling 2.1. Een snelle en correcte behandeling waarborgen voor de individuele dossiers

De FOD zal de kwaliteit en snelheid van de beslissingen en acties in het kader van de rechtstreekse dienstverlening voor de gebruikers blijven optimaliseren.

Wat de dienstverlening voor **personen met een handicap** betreft, zal de FOD zijn inspanningen met betrekking tot de kwaliteit en de snelheid van de dienstverlening blijven verderzetten. Het gaat om de volgende diensten:

- Toekenning en betaling van de inkomensvervangende tegemoetkoming die aan de persoon met een handicap wordt toegekend van wie is vastgesteld dat zijn lichamelijke of psychische toestand zijn verdienvermogen heeft verminderd tot een derde of minder van wat een gezonde persoon door het uitoefenen van een beroep op de algemene arbeidsmarkt kan verdienen.
- De integratietegemoetkoming die aan de persoon met een handicap wordt toegekend die vanwege een vermindering van de zelfredzaamheid, bijkomende kosten heeft. Bij de berekening van de tegemoetkoming wordt er rekening gehouden met de inkomsten van de persoon met een handicap, en van de persoon met wie hij of zij een huishouden vormt;
- De tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden die aan de persoon wordt toegekend met een handicap van 65 jaar of ouder die vanwege een vermindering van zelfredzaamheid, bijkomende kosten heeft.
- Toekenning van een attest inzake erkenning voor bijkomende kinderbijslag: op federaal niveau bestaat een bijkomende bijslag voor zieke kinderen en kinderen met een handicap. Deze bijslag wordt uitbetaald door de kinderbijslagfondsen. De regionale centra van de FOD voeren de medische evaluaties uit en leveren de nodige attesten af;
- Toekenning van een attest inzake erkenning voor fiscale en sociale maatregelen: er bestaan verschillende steunmaatregelen (sociale, fiscale en financiële compensaties) voor personen met een handicap. Sommige maatregelen behoren tot de bevoegdheid van de FOD Sociale Zekerheid. Dit is het geval voor de kaarten die door ons worden uitgereikt: de parkeerkaart voor personen met een handicap en de nationale verminderingskaart voor het openbaar vervoer.

Voor de verschillende tegemoetkomingen moet DGHAN bepaalde gegevens controleren, zoals de leeftijd van de aanvrager, zijn inkomsten en die van de persoon waarmee de persoon met een handicap een gezin vormt, zijn domicilie, zijn nationaliteit en de toegekende vrijstellingen voor de persoon met een handicap. Zo behandelde DGHAN in 2014 meer dan 185.568 aanvragen voor tegemoetkomingen en meer dan 87.543 aanvragen voor een parkeerkaart. In datzelfde jaar hebben de regionale centra van DGHAN meer dan 170.742 handicapdossiers geëvalueerd. Eens de beslissing is genomen, wordt de betaling (of de wijziging van de betaling) automatisch uitgevoerd vanaf de volgende maand.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit opgevolgd worden door middel van de volgende indicatoren:

<p>Gemiddelde behandelingstijd eerste aanvragen</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGHAN</p>	<p>Deze indicator betreft de tijd (in kalenderdagen) die verlopen is tussen de datum van eerste aanvraag om een tegemoetkoming aan personen met een handicap en de datum van beslissing. Voor alle beslissingen van een maand wordt hiervan het gemiddelde berekend en in dagen uitgedrukt</p> <p>De indicator betreft de verhouding tussen het som aantal kalenderdagen voor de beslissingen die in het gemeten jaar worden genomen (teller) het aantal beslissingen dat in het betrokken jaar worden genomen (noemer).</p> <p>Te behalen jaarnorm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 150 • 2017: 100 • 2018: 50
<p>Respect van wettelijke termijn voor de beslissingen</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGHAN</p>	<p>Deze indicator betreft de verhouding van het aantal beslissingen (ingevolge een eerste aanvraag) dat niet binnen de wettelijke termijn van 6 maanden in het betrokken jaar wordt genomen (teller) t.o.v. het totaal aantal beslissingen voor het betrokken jaar (noemer). Dit wordt uitgedrukt in percentage</p> <p>Te behalen jaarnorm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 8% • 2017: 5% • 2018: 1%
<p>Respect van termijn voor de beslissingen ingevolge een administratieve herziening</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGHAN</p>	<p>Dit betreft de dossiers die de DGHAN om de 5 jaar moet herbekijken. Hierbij gaat de DGHAN na of de inkomsten van de persoon met een handicap of zijn familiale situatie zijn veranderd.</p> <p>De indicator heeft betrekking op de verhouding van het aantal beslissingen (ingevolge een administratieve herziening) dat binnen de termijn van 15 kalenderdagen in het betrokken jaar wordt genomen t.o.v. het totaal aantal administratieve herzieningen voor het betrokken jaar (noemer). Uitgedrukt in percentage</p> <p>Te behalen jaarnorm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 80% • 2017: 90% • 2018: 90%
<p>% Correcte beslissingen</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGHAN</p>	<p>De indicator heeft betrekking op de verhouding van het aantal administratieve beslissingen dat na een kwaliteitscontrole als correct (juridisch en correct bedrag) wordt beoordeeld t.o.v. het totaal aantal administratieve beslissingen in de maandelijkse steekproeven van het betrokken jaar. Uitgedrukt in percentage</p> <p>(Teller: aantal administratieve beslissingen als correct beoordeeld/ Noemer: totaal aantal administratieve beslissingen)</p>

	<p>Te behalen jaarnorm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 94% • 2017: 96% • 2018: 98%
<p>Kwaliteit medische evaluatie</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGHAN</p>	<p>De indicator heeft betrekking op de verhouding van het aantal medische evaluaties dat na een interne kwaliteitscontrole als goed of uitstekend wordt beoordeeld t.o.v. het totaal aantal medische evaluaties in de steekproef. Uitgedrukt in percentage</p> <p>(Teller: aantal medische evaluaties als goed of uitstekend beoordeeld / Noemer: totaal aantal medische evaluaties)</p> <p>2016 zal als referentiejaar gebruikt worden om deze indicator verder te ontwikkelen</p>
<p>Tevredenheid dienstverlening personen met een handicap</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGHAN</p>	<p>De indicator heeft betrekking op de verhouding van het aantal klanten dat de dienstverlening van de DG HAN als goed of zeer goed beoordeelde t.o.v. het totaal aantal ondervraagde klanten in de steekproef. Uitgedrukt in percentage</p> <p>(Teller: aantal tevreden klanten / Noemer: totaal aantal klanten)</p> <p>Te behalen jaarnorm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 60% • 2017: 75% • 2018: 75%

Wat de dienstverlening voor **zelfstandigen** betreft, zal de FOD zich blijven inzetten voor een kwalitatieve en snelle dienstverlening. Het gaat om dienstverlening in verband met de vrijstelling van sociale bijdragen voor zelfstandigen. De CVB (Commissie voor vrijstelling van bijdragen) kent aan zelfstandigen die zich in “staat van behoefte” bevinden of in een “toestand die de staat van behoefte benadert”, een volledige of gedeeltelijke vrijstelling toe van de verplichting om hun socialezekerheidsbijdragen te betalen. De DGINZ organiseert de zittingen van deze Commissie en staat in voor de administratieve behandeling van de dossiers. De bewijslast berust bij de zelfstandige. Maar de commissie kan in bepaalde gevallen aan de DGINZ vragen om een sociaal onderzoek in te stellen om een beter zicht te krijgen op de financiële toestand van de zelfstandige. Zo behandelde de CBV in 2014 bijvoorbeeld 29.931 aanvragen.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit opgevolgd worden door middel van de volgende indicatoren:

<p>Behandelingstermijn voor de CVB</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGINZ</p>	<p>Gemiddelde termijn voor het behandelen en afsluiten van dossiers van de Commissie voor vrijstelling van bijdragen voor zelfstandigen.</p> <p>De indicator betreft de ratio tussen de som van de behandelingstermijnen (teller) van de afgesloten dossiers gedurende het jaar en het aantal afgesloten dossiers gedurende het jaar (noemer).</p>
---	--

	<p>Deze doelstelling zal geacht worden te zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • gerealiseerd: gemiddelde termijn van minder dan zes maanden • voorwaardelijk gerealiseerd: gemiddelde termijn tussen de 6 en de 10 maanden • niet gerealiseerd: gemiddelde termijn langer dan 10 maanden
<p>Evolutie van de behandelingstermijn</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGINZ</p>	<p>Evolutie van de gemiddelde behandelingstermijn voor dossiers van de Commissie voor vrijstelling van bijdragen voor zelfstandigen in vergelijking met het voorgaande jaar</p> <p>Deze doelstelling zal worden geacht te zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • gerealiseerd: dalende trend • voorwaardelijk gerealiseerd: gelijke behandelingstermijn of lichte stijging (hoogstens 5%); • niet gerealiseerd: opvallend langere termijnen (meer dan 5%)
<p>Tevredenheid van de zelfstandigen</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGINZ</p>	<p>Meten van de tevredenheid van de zelfstandigen over de behandeling van hun dossier door de griffie van de Commissie voor vrijstelling. Deze indicator zal worden ontwikkeld in het kader van de bestuursovereenkomst.</p>

Wat de dienstverlening voor **gezinnen** betreft, doet de FOD aan de verantwoordelijke politieke overheid een voorstel over het al dan niet toekennen van individuele afwijkingen op de voorwaarden die vervuld moeten zijn om recht te hebben op kinderbijslag en de gewaarborgde kinderbijslag. Dit gebeurt zowel voor de werknemers als voor de zelfstandigen. In principe wordt er bv. geen kinderbijslag toegekend voor kinderen die in het buitenland worden opgevoed of naar school gaan. Een uitzondering kan bv. worden gemaakt om sociale redenen.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit opgevolgd worden door middel van de volgende indicatoren:

<p>Ontvangstbewijs binnen de termijn</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSOC</p>	<p>Versturen van ontvangstbewijs binnen de 15 kalenderdagen na de indiening van de aanvraag</p> <p>De indicator betreft het percentage aanvragen waarvoor een ontvangstbewijs werd verstuurd binnen de 15 kalenderdagen in verhouding tot het totale aantal ontvangen aanvragen.</p> <p>Deze doelstelling wordt geacht te zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • gerealiseerd: percentage gelijk aan of hoger dan 90% • voorwaardelijk gerealiseerd: percentage lager dan 90% maar gelijk aan of hoger dan 80%; • niet gerealiseerd: percentage lager dan 80%.
<p>Behandeling van de aanvragen binnen de termijn</p>	<p>Binnen een termijn van 45 kalenderdagen een beslissingsvoorstel over de toekenning van een afwijking op de kinderbijslag naar de bevoegde politieke overheid sturen.</p>

Verantwoordelijke dienst: DGSOC

De indicator betreft het percentage van de aanvragen die binnen een termijn van 45 kalenderdagen naar de politieke overheid werden gestuurd in verhouding tot het totale aantal dat naar de politieke overheid werd verstuurd.

De doelstelling wordt geacht te zijn

- gerealiseerd: percentage gelijk aan of hoger dan 90%
- voorwaardelijk gerealiseerd: percentage lager dan 90% maar gelijk aan of hoger dan 80%;
- niet gerealiseerd: percentage lager dan 80%.

Wat de dienstverlening voor **oorlogsslachtoffers** betreft, zal de FOD zich blijven inzetten voor de kwaliteit en snelheid van deze dienstverlening. Het gaat om de volgende diensten:

- Toekenning van statuten van nationale erkentelijkheid voor politieke gevangenen, weggevoerden en werkweigeraars, burgerlijke weerstanders, weerstanders tegen het nazisme, verplicht ingelijfd in het Duitse leger, weerstanders door de sluikpers, zeevissers in oorlogstijd, ondergedoken joodse kinderen, personen die naar een rekruteringscentrum van het Belgisch Leger zijn gegaan, en burgerlijke invaliden;
- Toekenning van invaliditeitspensioen voor personen die het slachtoffer zijn geweest van een aanslag op hun fysieke integriteit ten gevolge van een oorlogsfeit of joodse kinderen die als kind in de oorlogsjaren ondergedoken hebben moeten leven en hier psychische gevolgen aan over hebben gehouden;
- Toekenning van reversiepensioen aan de overlevende echtgeno(o)t(e) wanneer de rechthebbende overlijdt);
- Toekenning van renten voor weggevoerden en werkweigeraars, weerstanders tegen het nazisme, zeevissers, en hun weduwen, slachtoffers van rassenvervolging ;
- Toekenning van attesten voor gratis openbaar vervoer, terugbetaling van het remgeld, vrijstelling van Duitse belastingen op pensioenen van voormalig verplicht tewerkgestelden en verschillende andere fiscale voordelen;
- Bezorgen van historische stukken aan de bevoegde administraties voor oorlogsslachtoffers en/of aan onderzoekers;
- Opzoeking en communicatie van archieven aan publiek van historici, studenten en burgers.

Zo behandelde DGWAR in 2014 449 aanvragen voor rechten van burgerslachtoffers en 704 aanvragen voor een attest, 1969 aanvragen voor historisch onderzoek en 653 aanvragen voor raadplegingen. Wat de betaling van pensioenen en oorlogsrenten betreft, bestaat de wettelijke opdracht van de FOD erin gecodificeerde betalingsgegevens in te voeren in het informaticaprogramma van de PDOS, die wettelijk belast is met het beheer van de betalingen.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit opgevolgd worden door middel van de volgende indicatoren:

Behandelingstermijnen voor de attestaanvragen

Jaarlijks percentage van de aanvragen voor attesten of informatie behandeld binnen de 15 dagen te rekenen vanaf de dag waarop DGWAR de aanvraag ontvangen heeft

Verantwoordelijke dienst: DGWAR

De indicator betreft het aantal aanvragen voor attesten of informatie afgesloten binnen de termijn van 15 kalenderdagen in verhouding tot het totaal aantal niet afgesloten aanvragen die binnen dezelfde termijn

	<p>ontvangen werden.</p> <p>Uitgedrukt in percentage</p> <p>Deze doelstelling zal worden geacht te zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerealiseerd: percentage gelijk aan of hoger dan 85% • Voorwaardelijk gerealiseerd: percentage lager dan 85% maar gelijk aan of hoger dan 75%; • Niet gerealiseerd : percentage lager dan 75%.
<p>Behandelingstermijnen inzake rechtstoekenning</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGWAR</p>	<p>Gemiddelde termijn (in maanden) tussen de datum van ontvangst van de pensioen- of renteaanvraag en de datum van de beslissing. Per aanvraagcategorie bestaan er redelijke termijnen die door DGWAR zijn vastgelegd (geen wettelijk verplichte termijnen). Het gaat om de volgende termijnen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 1ste pensioenaanvraag: 18 maanden • Aanvraag verslechtering: 9 maanden • Nabestaandenpensioen: 2 maanden • Renten titularis/rechthebbende: 3 maanden <p>De indicator betreft de verhouding tussen de gemiddelde behandelingstermijn voor beslissingen genomen in de loop van het jaar en de redelijke termijn die voor dit soort beslissing werd vastgelegd door DGWAR.</p> <p>Deze doelstelling wordt geacht te zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerealiseerd indien de termijnen voor meer dan 85% worden in acht genomen • Voorwaardelijk gerealiseerd indien de termijnen in 75% tot 84% van de gevallen worden in acht genomen • Niet gerealiseerd indien de termijn in minder dan 75% van de gevallen worden in acht genomen
<p>Betaling van de rechten</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGWAR</p>	<p>Gemiddelde termijn (in dagen) tussen de datum van de kennisgeving van de beslissing en het indienen van de betalingsgegevens bij de instelling die instaat voor het beheer van de betalingen (PDOS)</p> <p>De indicator betreft de verhouding tussen de termijnen voor het betaalbaar stellen van de dossiers en de vaste termijn van 30 dagen (redelijke termijn vastgelegd door DGWAR bij gebrek aan wettelijke termijn)</p> <p>Deze doelstelling zal worden geacht te zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerealiseerd indien de termijnen worden nageleefd in 85% van de gevallen: • Voorwaardelijk gerealiseerd indien de termijnen worden nageleefd in 75% tot 84% van de gevallen • Niet gerealiseerd indien de termijnen worden nageleefd in minder dan 75% van de gevallen

Doelstelling 2.2. Een kwaliteitsvolle informatie waarborgen aan de eindgebruikers

De FOD zal zich blijven inzetten om zo snel en zo goed mogelijk te antwoorden op vragen om informatie van de gebruikers en om de proactief ter beschikking gestelde informatie over rechten en hoe ze te verkrijgen, te optimaliseren.

Wat de dienstverlening voor **personen met een handicap** betreft, zal de FOD degelijke informatie blijven verstrekken via de volgende kanalen:

- De begeleiding door de maatschappelijk assistenten van de DGHAN die de motor zijn van de dienstverlening aan de personen met een handicap. Zij helpen de personen met een handicap verder met al hun vragen, moeilijkheden of problemen in hun contacten met de diensten van de DGHAN. Ze kunnen hen meer uitleg geven over hun rechten (op een tegemoetkoming, parkeerkaart of op sociale en fiscale maatregelen), hoe het met hun dossier gesteld is, wat zij moeten doen als hun situatie verandert, enz. Ze kunnen hen ook uitleggen waarom een bepaalde beslissing genomen werd of hoe zij tegen een beslissing in beroep kunnen gaan. Ze wijzen de personen met een handicap tot slot ook de weg naar de juiste regionale en lokale diensten of verenigingen voor personen met een handicap. Zij houden zitdagen in heel wat steden en gemeenten in alle provincies. De zittingen en roosters van deze zitdagen worden op de website van de DGHAN gepubliceerd
- De website (<http://www.handicap.fgov.be/>), die bedoeld is zowel voor personen met een handicap als voor professionals uit de sociale sector om toegankelijke informatie te verstrekken over de dienstverlening voor personen met een handicap aangeboden door de DGHAN (erkenning van de handicap, tegemoetkomingen, parkeerkaart, attesten om sociale en fiscale maatregelen te kunnen aanvragen). Deze website werd opgesteld als een "zelfbedienings"platform waar bezoekers gemakkelijk eenvoudig opgestelde informatie kunnen terugvinden.
- Antwoorden op de individuele aanvragen die bij de DGHAN werden ingediend: tevens kan de bezoeker van de website de FOD eenvoudig contacteren door gebruik te maken van een contactformulier beschikbaar op de website. Dankzij dit systeem kan de FOD alle aanvragen efficiënter centraliseren en behandelen. Via het groen nummer zal de DGHAN een permanentie verzekeren om aan de vragen van zijn eindgebruikers te antwoorden;
- Elektronische toegang tot de gegevens van individuele dossiers: op dit moment kunnen personen met een handicap en de professionele dienstverleners van de gemeenten, OCMW's en ziekenfondsen via de applicatie Handiweb, ook toegankelijk via de website, bv. online dossiers opvolgen en bekijken wat er al is toegekend, welke maatregelen de persoon met een handicap nog kan genieten en hoe ver het staat met een aanvraag. In het kader van de reorganisatie van de ICT-infrastructuur van DGHAN zal de Handiweb-toepassing niet meer bestaan, maar dezelfde functionaliteiten zullen nog steeds beschikbaar zijn via een nieuwe applicatie (project Handicare);

Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit opgevolgd worden ten middel van de volgende indicatoren:

Telefonische bereikbaarheid Verantwoordelijke dienst: DGHAN	De verhouding van het aantal telefoonoproepen dat binnen de dertig seconden opgenomen wordt door een agent van de DG HAN t.o.v. het totaal aantal telefoonoproepen in het betrokken jaar. Uitgedrukt in percentage (Teller: aantal opgenomen telefoonoproepen binnen de 30 seconden/Noemer: totaal aantal telefoonoproepen)
--	--

	<p>Te halen jaarnorm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 50% • 2017: 70% • 2018: 80%
<p>Schriftelijke bereikbaarheid</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGHAN</p>	<p>De verhouding van het aantal mails, brieven of klachten dat binnen de 5 werkdagen beantwoord wordt door een agent van de DG HAN t.o.v. het totaal aantal mails, brieven of klachten in het gemeten jaar. Uitgedrukt in percentage</p> <p>(Teller: aantal mails, brieven of klachten beantwoord binnen de 5 werkdagen / Noemer: totaal aantal mails, brieven of klachten)</p> <p>Te halen jaarnorm:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2016: 90% • 2017: 90% • 2018: 90%
<p>Vlotte toegang tot info</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGHAN</p>	<p>De verhouding van het aantal klanten die aangeven dat ze gemakkelijk de info over de producten van de DG HAN hebben kunnen vinden t.o.v. het totaal aantal ondervraagde klanten in de steekproef. Uitgedrukt in percentage.</p> <p>(Teller: aantal tevreden klanten, Noemer: totaal aantal klanten)</p> <p>2016 zal als referentiejaar gebruikt worden om deze indicator verder te ontwikkelen</p>

In het kader van de dienstverlening voor **zelfstandigen** zal de FOD allerlei communicatie-acties, al dan niet rechtstreeks gericht aan de zelfstandigen zelf, blijven ondersteunen en ontwikkelen:

- Thematische fiches, verspreid via de portaalsite, over het familieplan, vervangende ondernemers, de hervorming van de sociale bijdragen en de vrijstelling van bijdragen,
- Informatiebord in de wachtzaal van de Commissie voor vrijstelling van bijdragen.
- Gepersonaliseerde informatie, in de vorm van advies aan zelfstandigen, maakt bovendien integraal deel uit van de rol van de griffies en de vertegenwoordigers van de DG Zelfstandigen die zetelen in de Commissie voor vrijstelling.

Hoewel de DG Zelfstandigen meestal slechts in tweede lijn optreedt en de sociale verzekeringsfondsen de eerstelijns aanspreekpunten zijn voor de zelfstandigen, wil de DG Zelfstandigen haar ondersteunde rol wat betreft de kwaliteit van de sectoriële informatie benadrukken door het gebruik van het expertise-platform Piramid te blijven ontwikkelen en verder in te staan voor de coördinatie van initiatieven, zoals het periodiek informatieblad voor zelfstandigen. Wat communicatie betreft, biedt de DGINZ bovendien vaak ondersteuning aan de beleidscel van de Minister van zelfstandigen.

Wat de dienstverlening voor **oorlogsslachtoffers** betreft, zal de FOD degelijke informatie blijven verstrekken via de volgende kanalen:

- Antwoorden op individuele vragen om informatie die rechtstreeks gericht zijn aan DGWAR en betrekking hebben op de verschillende statuten inzake burgerlijke oorlogsslachtoffers;
- Antwoorden op aanvragen om de archieven te raadplegen: de FOD krijgt regelmatig vragen van andere afdelingen van de DG (de dienst Statuten van nationale erkentelijkheid, de dienst Invaliditeitspensioenen, ...) of van bepaalde administraties of officiële instellingen (zoals Duitse verzekeringsinstellingen) om historische stukken te bezorgen. Dit gebeurt meestal in het kader van een schadeloosstellingsprogramma. Het gaat hier om een geheel van maatregelen om financiële compensaties toe te kennen aan personen die fysieke, morele of materiële schade hebben geleden. De onderzoekers mogen de archieven raadplegen op voorwaarde dat hun onderzoek onder toezicht staat van hun wetenschappelijke instelling. Ook burgers mogen een aanvraag indienen voor het raadplegen van archieven die betrekking hebben op een familielid (bv. slachtoffers van rassendeportatie). De wet over de bescherming van de persoonlijke levenssfeer is van toepassing op deze aanvragen;
- De website (<http://www.warvictims.fgov.be/>), bedoeld zowel voor oorlogsslachtoffers als voor onderzoekers. Voor burgerlijke oorlogsslachtoffers zal de website toegankelijke informatie blijven verstrekken over de diensten die DGWAR aanbiedt en over hoe men daarop een beroep kan doen. Deze website is ontworpen als 'self service'-platform waarlangs men gemakkelijk informatie kan terugvinden die in een toegankelijke taal is opgesteld. Voor onderzoekers zal de site ook in de toekomst de procedures uitleggen voor het raadplegen en kopiëren van archieven;
- De permanenties voor de fysieke raadpleging van de opgevraagde archieven in de leeszaal van de dienst Archieven en documentatie van de Directie-generaal Oorlogsslachtoffers. De uren van de permanenties zullen nog steeds terug te vinden zijn op de website.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit opgevolgd worden door middel van de volgende indicatoren:

74

<p>Evolutie van de aanvragen voor raadpleging</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGWAR</p>	<p>De indicator is gebaseerd op de evolutie van de raadplegingen van burgers met betrekking tot oorlogsarchieven in vergelijking met het jaar voordien</p> <p>Deze doelstelling zal worden geacht te zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • gerealiseerd: aantal aanvragen gelijk of toegenomen • niet gerealiseerd: aantal aanvragen afgenomen
<p>Toegankelijkheid van de oorlogsarchieven</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGWAR</p>	<p>Toename van het aantal gedigitaliseerde en ingevoerde archieven. De indicator betreft het aantal documenten dat in één jaar werd ingevoerd, gedigitaliseerd en verpakt in verhouding tot het aantal van het voorgaande jaar.</p> <p>Deze doelstelling zal worden geacht te zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • gerealiseerd: aantal documenten toegenomen of gelijk • niet gerealiseerd: aantal documenten afgenomen

Doelstelling 2.3. De werkorganisatie optimaliseren om de dienstverlening aan de eindgebruikers te verbeteren

De FOD zal zich blijven inzetten om zijn organisatie en werkprocessen te verbeteren en te komen tot een betere rechtstreekse dienstverlening voor de gebruiker.

Wat de dienstverlening voor **personen met een handicap** betreft, zal de FOD werken aan het volgende initiatief:

Handicare

Verantwoordelijke dienst: DGHAN i.s.m. de SD ICT en de SD PREZ

Uitleg:

In 2014 lanceerde DGHAN het veranderingsproject 'Handicare', dat draait rond 3 pijlers: de administratie wil dichter bij de burger staan, administratief vereenvoudigen en professioneler werken. Om dit te verwezenlijken, heeft DGHAN al haar werkprocessen herbekeken en naar oplossingen gezocht om deze te vereenvoudigen en klantvriendelijker te maken. Parallel daaraan werkt de DG ook aan de implementatie van een nieuwe IT-tool (CURAM) die het huidige systeem zal vervangen en de DG moet toelaten een betere dienstverlening aan te bieden en heel wat processen te automatiseren.

Ook de organisatiestructuur van DGHAN zal ingrijpend veranderen: terwijl de verschillende teams nu elk één specifieke opdracht hebben (vb. het administratieve luik van de dossiers in orde brengen, betalingen uitvoeren, vragen beantwoorden, handicaps evalueren,...), zal DGHAN overschakelen op multidisciplinaire teams die alle taken uitvoeren die horen bij het afhandelen van een dossier. Elk team, dat bestaat uit 12 tot 15 mensen, is verantwoordelijk voor één bepaalde regio en zal de toegekende dossiers van A tot Z behandelen. De persoon met een handicap kan bij dat team terecht voor al zijn vragen. Voor dit project werden bijkomende middelen ten bedrage van 8 miljoen euro vrijgemaakt. Deze middelen zijn absoluut noodzakelijk om dit project te laten slagen.

Deliverables:

De huidige planning voorziet een inproductiestelling voor het jaar 2016, zowel wat betreft CURAM als wat betreft de nieuwe werkorganisatie. Gedurende dat jaar zullen nieuwe verbeteringstrajecten worden vastgelegd op basis van de eerste evaluaties van de werking van het nieuwe informaticaprogramma.

Voor de jaren 2016-2018 zal de FOD ook aan de volgende initiatieven werken die in het bestuursplan geoperationaliseerd zullen worden: verbetering van de documenten die ter beschikking worden gesteld van de personen met een handicap en integratie van deze documenten in CURAM, een tijdelijke oplossing voor de rapportage inzake statistieken en performantie betreffende het beheer van door DGHAN behandelde dossiers.

Wat de dienstverlening voor **zelfstandigen** betreft, zal de FOD werken rond de volgende initiatieven:

Herschrijven van de procedure inzake de vrijstelling van bijdragen

Verantwoordelijke dienst: DGINZ

Uitleg:

De FOD beoogt een globale studie op te starten betreffende de wettelijk voorziene mogelijkheid tot het verlenen van een vrijstelling van sociale bijdragen aan zelfstandigen. De bedoeling is om van nul

af alles te hertekenen, alsof deze wettelijke mogelijkheid pas nu zou worden ingevoerd.

Vertrekkende vanuit de optiek dat de nadruk van een moderne, doelgerichte overheid ten dienste van de burger dient te liggen op een klantgerichte aanpak, eenvoudige procedures/reglementering, garanderen van een transparante, correcte, uniforme en kwaliteitsvolle aanpak (procedure) binnen een (kosten)efficiënte, flexibele administratieve structuur, dient te worden vastgesteld dat de werkwijze, inzonderheid van (de griffies van) de CVB, momenteel niet echt aangepast is om te voldoen aan de huidige, laat staan aan de toekomstige, eisen die op dit vlak gesteld worden. Daarom moet de FOD proactief de vlucht vooruit durven nemen en zich de vraag durven stellen of het hele proces niet beter van nul af terug wordt opgebouwd, rekening houdende met de huidige en toekomstige uitdagingen.

Deliverables:

De bedoeling van de FOD is een eindrapport voor 2017 aan de Beleidscel Zelfstandigen te leveren dat als uitgangspunt/inspiratie kan dienen om nieuwe wetgeving/procedures te implementeren die tegemoetkomen aan de maatschappelijke context enerzijds en wat van een moderne, slagvaardige overheid wordt verwacht anderzijds.

Installatie van een beroepsmogelijkheid t.o.v. de beslissing van de CVB

Verantwoordelijke dienst: DGINZ

Uitleg:

Het Regeerakkoord is duidelijk wanneer het gaat over de verbetering van het sociaal statuut van de zelfstandigen. Inzake de vrijstelling van bijdragen bepaalt het akkoord het volgende: *“De verbetering van de procedure voor vrijstellingen van het betalen van sociale bijdragen door de invoering van een wettelijk kader dat de gronden waarop een vrijstelling kan bekomen worden limitatief opsomt en door het instellen van een beroep ten gronde;”*

Met het project *“Inrichting van mogelijkheid van beroep tegen beslissingen van de Commissie voor Vrijstelling van Bijdragen”* beoogt de DGINZ uitvoering te geven aan de wens van de Regering om een beroep ten gronde mogelijk te maken tegen beslissingen van de Commissie. Het project zal verlopen in verschillende fases en dient ertoe te leiden dat een zelfstandige die niet akkoord gaat met de beslissing van de Commissie aangaande zijn dossier, in de toekomst (administratief) beroep ten gronde kan aantekenen tegen die beslissing.

Deliverables:

In de loop van de 2016 wordt er aan de hand van een uitgebreide behoefteanalyse (uitgebreid overleg met het beleidscel Zelfstandigen en stakeholders van wat juist van het beroep wordt verwacht) door de projectgroep een eerst ontwerpconcept uitgewerkt en afgetoetst met het beleidscel en de verschillende stakeholders.

Tijdens deze analyse zal de FOD de nodige contacten nemen zowel met de beleidscel Zelfstandigen als met het RSVZ om de operationele implementatie van deze beroepsmogelijkheid te organiseren, rekening houdend met de resultaten en gesprekken in het kader van het project *“interne redesign”*. Gelijktijdig dient ook te worden geanalyseerd welke de werkings –en/of personeelsmiddelen zijn die nodig zijn om de verschillende alternatieven in de praktijk te laten functioneren en dienen deze ter

beschikking gesteld te worden alvorens het beroep echt operationeel kan zijn.

Van zodra er een akkoord is over het concept van beroep en over de implementatiemodaliteiten zal de FOD de nodige ondersteuning aanbieden voor de verdere uitwerking van het goedgekeurd concept op wetgevend, op operationeel en op informaticavlak.

Voor de jaren 2016-2018 zal de FOD ook aan de volgende initiatieven werken die in het bestuursplan geoperationaliseerd zullen worden: aanpassing van de informaticatool die wordt gebruikt voor de CVB-dossiers (New Dispensa) in functie van de nieuwe regelgeving inzake de vrijstelling van bijdragen.

Wat betreft de dienstverlening voor **oorlogsslachtoffers** zal de FOD werken rond de volgende initiatieven:

Vereenvoudiging van de reglementering inzake oorlogsarchieven

Verantwoordelijke dienst: DGWAR

Uitleg:

De begunstigden van de wetgeving inzake oorlogsslachtoffers vormen een zeer oude bevolkingsgroep die hun rechten niet meer kennen en zich vaak machteloos voelen ten aanzien van de administratie. De wetgeving inzake oorlogsslachtoffers vereist een schriftelijke aanvraag van de rechthebbenden om een pensioen of weduwenrente te kunnen genieten. De FOD wil proactiever gaan optreden ten opzichte van deze burgers door pensioenen en weduwenrenten ambtshalve toe te kennen wanneer aan de wettelijke voorwaarden is voldaan.

Oorlogsslachtoffers en hun rechthebbenden mogen geen nadeel ondervinden van omslachtige en lange procedures die lang geleden zijn ingevoerd, toen de betrokkenen nog talrijk waren en hun rechten kenden. De noden van de begunstigden van onze wetgeving moeten in de toekomst globaler worden benaderd.

Het project beoogt een vereenvoudiging van de wetgeving inzake oorlogsslachtoffers om de proactiviteit bij de behandeling van de dossiers van kandidaat-rechthebbenden te verhogen. Twee zaken dienen te worden onderzocht:

- automatische toekenning van bepaalde rechten: reversiepensioen voor rechthebbenden en weduwenrenten
- snellere procedure voor gerechtigden op een invaliditeitspensioen: afschaffen van de burgerlijke invaliditeitscommissies

Deliverables:

Vier deliverables zouden tegen eind 2016 gerealiseerd moeten zijn:

- studie van de te wijzigen wetten: wetten over slachtoffers 14-18, wetten over slachtoffers 40-45, wetten over de renten
- Opstellen van overwogen wetswijzigingen, na goedkeuring door de beleidscellen Sociale Zaken en Defensie en na advies van de Hoge Raad voor oorlogsslachtoffers
- Opstellen van wetsvoorstel/wetsontwerp tot wijziging van de bestaande wetgeving – automatische toekenning van reversiepensioenen en renten voor oorlogsweduwen en opheffing van de verplichting om langs de burgerlijke invaliditeitscommissies te gaan

- voor de toekenning van het recht op een invaliditeitspensioen
- Opstarten van de procedure voor goedkeuring door de wetgevende vergadering

Doelstelling 2.4. Het bewaren van de oorlogsarchieven waarborgen

Wat de herinneringsplicht en de dienstverlening aan de academische wereld aangaat, zal de FOD zich blijven inspannen voor de bewaring van de 13 kilometer archieven over de Belgische slachtoffers die, hetzij in België, hetzij in de bezette gebieden, betrokken waren bij gebeurtenissen in verband met de beide wereldoorlogen. Deze inspanningen zullen gericht zijn op de materiële bewaring van de archieven (verpakt in speciaal daartoe bestemd bewaringsmateriaal om de documenten te beschermen tegen schadelijke invloeden van buitenaf, maar ook tegen haar eigen zure stoffen) en op de elektronische invoering om de raadpleging van de archieven te versnellen en te faciliteren.

I.v.m. het **bewaren van de oorlogsarchieven** zal de FOD op de volgende initiatieven werken:

Beheer van de oorlogsarchieven

Verantwoordelijke dienst: DGWAR

Uitleg:

De DG Oorlogsslachtoffers beschikt over een enorme collectie oorlogsarchieven (alles samen 13 km). Sommige van de gearchiveerde dossiers betreffende de oorlog hebben geen administratief of historisch belang meer. Het is belangrijk dat enkel documenten die een historische waarde hebben of die nog nuttig kunnen zijn voor de administratie, in de oorlogsarchieven worden bewaard.

Door nutteloze dossiers te verwijderen, kan de archiefruimte die de dienst ter beschikking heeft rationeler worden gebruikt en wordt een efficiënter beheer mogelijk. Dit is tevens nuttig voor een eventuele verhuizing van de oorlogsarchieven bedoeld voor permanente bewaring. De ingreep vormt een rationele basis voor het debat over de toekenning van de nodige materiële en personeelsmiddelen voor de bewaring van de oorlogsarchieven.

Sorteert de FOD niet, dan stevent de FOD af op een opeenstapeling van dossiers zonder enig administratief nut of historische of herinningswaarde, en dus op een onverantwoorde inname van klasseerruimte. Archieven die interessant zijn voor het publiek en voor historisch onderzoek worden in dit geval wegens plaatsgebrek niet doeltreffend geconserveerd, en dan heeft de FOD het nog niet over het risico op aftakeling en/of het verlies van originele documenten.

Deliverables:

Het project bestaat erin deze dossiers in kaart te brengen, nutteloos geworden dossiers te vernietigen en op die manier klasserings- en archiefruimte te creëren voor oorlogsarchieven die historisch waardevol zijn maar op momenteel wegens plaatsgebrek niet adequaat worden bewaard.

Tegen 2018 moeten vier deliverables worden gerealiseerd:

- Identificeren van te vernietigen dossiers
- Teams samenstellen om dit project te realiseren (binnen de DGWAR)
- Dossiers vernietigen en in speciale containers deponeren.
- Herklasseren en adequaat verpakken van nog nuttige dossiers die moeten blijven.

Vervanging van Musnet

Verantwoordelijke dienst: DGWAR i.s.m. SD ICT

Uitleg:

Het is de bedoeling de bestaande databank voor de oorlogsarchieven "Musnet" te vervangen door een nieuwe en gebruiksvriendelijkere databank die beter aansluit bij de noden van de oorlogsarchieven. De huidige databank wordt sinds 2007 niet meer ondersteund en geactualiseerd. Zij telt ongeveer 300.000 entries. Bij de overgang naar WIN7 waren er problemen. Zonder nieuwe databank dreigt al het invoerwerk verloren te gaan.

Op dit moment voeren de medewerkers zoekopdrachten uit in de bestaande databank Musnet en/of in de papieren bestanden. Tal van inventarissen (in Excel) moeten in de databank worden ingevoerd, wat vandaag niet mogelijk is. Doordat verschillende databanken moeten worden geraadpleegd voor een en dezelfde zoekopdracht, verliest het personeel veel tijd.

Dit project heeft de volgende voordelen:

- Tijdwinst voor de medewerkers (zoekopdracht in een enige databank of onderzoekers zelf hun zoekopdrachten laten uitvoeren)
- Proactief ter beschikking stellen van informatie en vlottere toegang tot de bronnen (zoeken via het internet van thuis uit)
- Tijdwinst voor de gebruikers die documenten online zullen kunnen bestellen en deze sneller ter plaatse komen raadplegen

Dankzij de nieuwe databank zullen zoekopdrachten mogelijk zijn via een thesaurus, filters, een klasseringsoverzicht (wat vandaag niet mogelijk is; zoekopdrachten zijn enkel mogelijk op basis van een kernwoord) of meervoudige zoekopdrachten. Het publiek zal de databank kunnen doorzoeken via het internet, de leeszaal of de documentaire databank (of een deel daarvan via het internet) en de documenten online raadplegen.

Deliverables:

Het project is al bezig. De volgende deliverables zouden tegen eind 2017 gerealiseerd moeten zijn:

- Lancering van de opdracht en toewijzing aan een firma
- Levering van de tool, aanpassingen en opleidingen
- Overdracht van gegevens naar de nieuwe tool
- Online beschikbaar maken van de tool

Voor de jaren 2016-2018 zal de FOD ook aan de volgende initiatieven werken die in het bestuursplan geoperationaliseerd zullen worden:

- **Drancy – bestand van de gedeporteerden van/naar Frankrijk:** de fiches van de bestanden van de van en naar Frankrijk gedeporteerde personen zijn reeds gescand maar momenteel nog niet bruikbaar. Ze moeten eerst nog worden benoemd en geïnventariseerd. In het kader van dit project moeten alle digitale beelden correct worden benoemd en alle slachtoffers ingevoerd in de daartoe bestemde databank VCTP. Na de realisatie van dit project zullen alle fiches door het personeel van DGWAR en door de onderzoekers kunnen worden geraadpleegd in de leeszaal. Het zal mogelijk zijn een persoon terug te vinden via de databank.

- **Digitalisering van het bestand met de lijsten van de Joden:** de DG Oorlogsslachtoffers bezit het bestand met de lijsten van Joden in België, die met name de “originele papieren versie” van de gezinssamenstelling bevat. Dit bestand werd nog nooit voor onderzoek gebruikt en is complementair aan het bestand van de vervolging en de deportatie van de Joden dat wel al gedigitaliseerd, ingevoerd en verpakt is. Dit project heeft als doel het bestand met de lijsten van de Joden in België te digitaliseren en op die manier nieuwe documenten aan de onderzoekers te kunnen aanbieden, nieuwe stappen te zetten op vlak van historisch onderzoek en de definitieve bewaring van het bestand te waarborgen. De onderzoekers zullen de gedigitaliseerde documenten onder bepaalde voorwaarden (respect voor de private levenssfeer) online kunnen raadplegen en gebruiken. Het originele papieren bestand zal worden ingepakt in conserveringsmateriaal om de duurzame bewaring ervan te garanderen. Het bestand wordt geschat op 40.000 documenten. Het gaat om de voortzetting van een bestaand project.

Strategische doelstelling 3. Op proactieve wijze de strijd tegen de sociale fraude ondersteunen en het "compliance"-aspect van haar toezichhoudende taken versterken

Algemeen aanpak

De volgende drie jaar zal de FOD instaan voor een **doeltreffende en efficiënte controle** van de naleving van de **sociale regelgeving** alsook voor een **degelijke dienstverlening aan de gebruikers door meer in te zetten op een adviserende en raadgevende opdracht** en het aanbieden aan zijn partners van een referentiecentrum inzake de strijd tegen de sociale fraude aan zijn partners.

1. De FOD verbindt zich ertoe de **controles** waarmee hij is belast **snel en degelijk** uit te voeren. Bij het uitvoeren van de controles t.o.v. de werkgevers bestaat de voornaamste taak van de FOD uit het bestrijden van de sociale fraude. Omwille van de toenemende mobiliteit, waardoor ook buitenlandse werkgevers en werknemers op de Belgische arbeidsmarkt actief zijn, is de strijd tegen de grensoverschrijdende fraude, en meer in het bijzonder de strijd tegen de sociale dumping, een prioritaire aangelegenheid geworden. Om de sociale fraude te bestrijden heeft de Sociale Inspectie een performante tool voor datamining ontwikkeld, waarmee frauduleuze gedragingen gerichter kunnen worden aangepakt. In dit kader verbindt de FOD zich ertoe het **beheer van de controleprocessen te verbeteren** en zal hij trachten een **deel ervan te digitaliseren**;
2. De FOD verbindt zich ertoe zijn opdrachten niet te beperken tot het voeren van controles maar zijn diensten toegankelijker te maken door de gebruikers **snelle en behoorlijke informatie** aan te bieden en door bij de toegang tot informatie de **interactieve betrokkenheid van de gebruikers** te bevorderen en meer in te zetten op zijn adviesopdracht t.o.v. werkgevers;
3. De FOD verbindt zich ertoe **geïntegreerde en behoorlijke dagelijkse ondersteuning** te bieden met betrekking tot de reglementaire processen inzake de strijd tegen de sociale fraude en zijn partners correcte, **geïntegreerde en aangepaste informatie** te verstrekken in verband met fraudefenomenen;
4. In dit kader zal de ondersteuning van de FOD op termijn niet alleen betrekking hebben op de voorbereiding van het sociaal beleid maar ook op de beoordeling ervan nadien;
5. De FOD stelt zich tot doel zijn kennis inzake illegale arbeid en de ondergrondse economie te **verdiepen** en op toekomstige ontwikkelingen en hervormingen inzake de strijd tegen de sociale fraude te **anticiperen**. Al deze kennis moet worden **gevaloriseerd** en zo breed mogelijk **gecommuniceerd**;
6. De FOD zal de **bestaande netwerken handhaven** en de **coördinatie van de sector versterken** waar nodig. Hiertoe zal hij gerichte, **themagebonden partnerschappen opzetten** en de **relaties met de partners digitaliseren** door middel van elektronische werkruimtes;
7. De FOD zal de **internationale samenwerking** inzake de strijd tegen de sociale fraude bevorderen en ervoor zorgen dat België zijn **internationale verplichtingen** nakomt. Tegelijk zal de FOD **opkomen voor de belangen** van de sociaalverzekerde en van de Belgische socialezekerheidssector.

In dit kader zal de FOD zich focussen rond de volgende doelstellingen:

- De **partnerschapsrelatie** onderhouden met de Beleidscel Strijd tegen Sociale Fraude
- Een **correcte, coherente en tijdige informatie** verlenen aan de eindgebruikers, namelijk de werkgevers, de werknemers, de vakbonden, de werkgeversorganisaties, de auditoraten, etc.;

- De **naleving van de reglementering** waarborgen via doelgerichte en tijdige controles en via nuttige vaststellingen;
- De **controleprocessen** verbeteren;
- Een **effectieve en positieve samenwerking bevorderen met de andere controleactoren**;
- Aan **de strijd tegen sociale fraude op het internationale vlak** proactief deelnemen

Doelstelling 3.1. De partnerschapsrelatie onderhouden met de Beleidscel Strijd tegen Sociale Fraude

De verderzetting van de frequente contacten met de beleidscel van de Staatssecretaris voor de strijd tegen sociale fraude is absoluut noodzakelijk om de opdrachten van de FOD naar behoren te kunnen uitvoeren.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit onder meer opgevolgd worden door middel van de volgende indicator:

Regelmatige formele contacten	Naast de informele bilaterale contacten zullen de FOD Sociale Zekerheid en de beleidscel van de Staatssecretaris voor de strijd tegen sociale fraude maandelijks (met uitzondering van juli, augustus en december) een overlegmoment organiseren om de behoeften van de beleidscel te bepalen en een stand van zaken te geven van de belangrijkste beleidsdossiers.
-------------------------------	---

Doelstelling 3.2. Een correcte, coherente en tijdige informatie verlenen

Wat de strijd tegen de sociale fraude betreft, speelt de FOD niet alleen een controlerende rol. De dienst heeft ook een ondersteunende en informerende functie ten aanzien van de gebruikers en de partners om een zo correct mogelijke toepassing van de sociale wetgeving mogelijk te maken. Naast zijn algemene informatieopdracht beantwoordt de FOD specifieke vragen van werkgevers, burgers, vakbonden en werkgeversfederaties over de toepassing van de sociale wetgeving, hetzij mondeling (telefonische en publieke permanentie in elke regio, iedere werkdag van het jaar), hetzij schriftelijk. De FOD moet een uitspraak doen over concrete gevallen die door werkgevers of hun vertegenwoordigers (bv. een advocatenkantoor) aan de dienst worden voorgelegd. Hiertoe zal de FOD een historiek van de verstrekte antwoorden bijhouden om de samenhang van de geboden informatie en de rechtszekerheid van de werkgevers te waarborgen.

Behoorlijke informatie over de rechten en plichten van werkgevers, werknemers en uitkeringsgerechtigden draagt immers bij tot een betere naleving van de sociale wetgeving. Bovendien zal de FOD de gebruiker een doeltreffende, snelle en 24/24 uur beschikbare dienstverlening bieden op vlak van de vrijstelling van socialezekerheidsbijdragen in de sport- en de sociaalculturele sector (website artikel 17). Bij een controle geeft artikel 21, 1° van het Sociaal Strafwetboek aan de sociaal inspecteurs een beoordelingsbevoegdheid, onder meer om inlichtingen en adviezen te verschaffen met betrekking tot de meest doeltreffende middelen voor de naleving van de sociale zekerheidsreglementering. Op die manier wordt bijgedragen tot de ondersteuning en de coaching van de werkgevers. Om nog beter het aantal gevallen van coaching aan de werkgevers te meten zal de daartoe bestemde, reeds bestaande indicator worden verfijnd. Naast deze coaching voorziet elk regionaal kantoor in ruime contactmogelijkheden voor werkgevers en werknemers om adviezen te bekomen.

Intern zullen ook de vragen van de regionale directies correct worden behandeld met het oog op de eenvormigheid van de controles op Belgisch grondgebied.

De FOD zal zijn signaalfunctie op vlak van sociaal (straf)beleid blijven vervullen, niet alleen door de nodige informatie te verstrekken voor de ondersteuning van adviezen en verslagen, maar ook door de aandacht van de overheden te vestigen op de (juridische) middelen die nodig zijn om doelgericht en efficiënt in te spelen op tendensen en moeilijkheden bij de toepassing van de sociale wetgeving. De dienst waarborgt een snelle en kwalitatief hoogstaande dienstverlening voor de gebruikers. De adviezen en nota's betreffende de interpretatie van nieuwe reglementering worden binnen een termijn van 3 maanden meegedeeld, tenzij wanneer de termijn op verzoek van de beleidscel korter is. Tot nu toe werd er geen enkel advies of geen enkele nota laattijdig meegedeeld. Deze adviezen betreffen voornamelijk het loonbegrip en de interpretatie van het begrip variabel loon voor de berekening van het dubbel vakantiegeld. De cel logistiek van de DGSIS stelde in de loop van de jaren 2013 en 2014 overigens respectievelijk 221 en 240 adviezen en nota's op.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit opgevolgd worden door middel van de volgende indicatoren:

<p>Antwoorden op de individuele vragen</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSIS</p>	<p>Jaarlijkse gemiddelde antwoordtermijn van de Sociale Inspectie na ontvangst van de relevante elementen. Het gaat in eerste instantie om schriftelijke antwoorden aan werkgevers en werknemers. De antwoorden van het hoofdbestuur van de DGSIS op vragen van de regionale kantoren worden ook in de indicator meegenomen.</p> <p>De indicator heeft betrekking op de verhouding tussen de som van de behandelingstermijnen (teller) van de antwoorden afgesloten in de loop van het betrokken jaar en het aantal antwoorden afgesloten gedurende het betrokken jaar (noemer).</p> <p>Deze doelstelling zal worden geacht te zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerealiseerd: gemiddelde termijn van 60 dagen • Voorwaardelijk gerealiseerd: gemiddelde termijn tussen de 61 en 70 dagen • Niet gerealiseerd: gemiddelde termijn meer dan 80 dagen
<p>Tevredenheid van de eindgebruikers</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSIS</p>	<p>Tevredenheid van de burger over de dienstverlening</p> <p>Deze indicator zal worden ontwikkeld tijdens de periode van de bestuursovereenkomst.</p>
<p>Verslagen voor de internationale organisaties (IAO bv.)</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSIS</p>	<p>Jaarpercentage van de verslagen die de DGSIS binnen de opgelegde termijnen heeft opgesteld.</p> <p>Het gaat hier om minstens het jaarverslag van de DGSIS opgelegd door de IAO (deadline: publicatie op 31 december van het volgende jaar). Worden in deze indicator opgenomen: de ad hoc vragen van de Europese Commissie en de IAO. Voor elke vraag geldt een na te leven termijn.</p> <p>De indicator betreft het percentage van de verslagen die gedurende het jaar in kwestie verzonden/gepubliceerd meten worden en die binnen de</p>

opgelegde termijn worden verzonden in verhouding tot het aantal verslagen die gedeurende het jaar in kwestie verzonden/gepubliceerd meten worden.

Deze doelstelling zal worden geacht te zijn

- Gerealiseerd: 90 tot 100% van de verslagen gepubliceerd of overgemaakt binnen de termijnen.
- Voorwaardelijk gerealiseerd: 80 % tot 90%
- Niet gerealiseerd: < 80%

Doelstelling 3.3. De naleving van de reglementering waarborgen via doelgerichte en tijdige controles en via nuttige vaststellingen

Om het Belgisch socialezekerheidssysteem te waarborgen en te handhaven, moet de FOD waken over een correcte toepassing van de regelgeving inzake de sociale zekerheid van de werknemers, met bijzondere aandacht voor een gedegen en correcte aangifte van de sociale zekerheid van van de werknemers en hun loon. In het kader van de uitvoering van deze opdracht zal de FOD blijven strijden tegen sociale fraude door in samenwerking met de SIOD en andere controle-instellingen, bij de werkgevers controles uit te voeren o.m. met betrekking tot: de RSZ-aangifte, de jaarlijkse vakantie (toekenning van verlofdagen, berekening en uitbetaling van het vakantiegeld), arbeidsongevallen (afsluiten van een ongevallenverzekering en aangifte van ongevallen die zich hebben voorgedaan), de kinderbijslag, de ziekte- en invaliditeitsverzekering, de tewerkstelling van buitenlandse werknemers en sociale dumping, en deeltijdse arbeid.

85

Gelet op de toenemende mobiliteit en het feit dat buitenlandse werknemers en werkgevers ook op de Belgische arbeidsmarkt actief zijn, is de strijd tegen grensoverschrijdende fraude, en in het bijzonder de strijd tegen sociale dumping, een prioritair aandachtspunt geworden. Bij zijn controles zal de FOD zicht toespitsen op de volgende doelstellingen:

- Optimalisering van de strijd tegen sociale dumping in een internationale context (zie ook de bestaande initiatieven met betrekking tot de “modernisering en bevordering van ons socialebeschermingssysteem in het internationale kader”);
- Optimalisering van de strijd tegen zwartwerk, met het oog op de strijd tegen illegale arbeid en mensenhandel;
- Optimalisering van de strijd tegen fraude met betrekking tot sociale spitstechnologie (bv.: fictieve maatschappelijke zetels, schijnconstructies enz.);
- Gerichte onderzoeken om de rechten van werknemers (bv. vakantiegeld) of sociaal verzekerden (bv. kinderbijslag) te beschermen
- Gerichte onderzoeken op verzoek van de magistraten.

Het controlebeleid van de FOD zal jaarlijks worden georganiseerd aan de hand van een proces dat sinds 2005 is uitgetekend en waarin de jaardoelstellingen van de Sociale Inspectie en de operationele doelstellingen van de regionale directies worden vastgelegd. De doelstellingen worden bepaald in functie van een jaarlijkse Actieplan inzake de strijd tegen fraude en sociale dumping. Dit jaarlijks actieplan, opgesteld door de Staatssecretaris voor de strijd tegen sociale fraude in samenwerking met alle betrokken administraties (FOD WASO, FOD Sociale Zekerheid, RSZ, RVA, RIZIV, Famifed, RSVZ) heeft als doel een overzicht te geven van de prioritaire acties voor het betrokken jaar met betrekking tot fraudebestrijding inzake sociale bijdragen en/of uitkeringen. Dit plan omvat het actieplan van de SIOD en vormt tevens het sociale luik van het actieplan van het College voor de strijd tegen de fiscale en de sociale fraude.

Dit plan legt per actie de globale doelstellingen in cijfers vast, met name wat betreft tal van controledossiers en de regularisatie van sociale bijdragen, en bepaalt per actie ook welke administraties erbij betrokken zijn. Dit plan wordt jaarlijks goedgekeurd door de federale regering tijdens het eerste kwartaal.

Dit plan wordt jaarlijks door de DGSIS geoperationaliseerd via de volgende jaarlijkse processen:

- Vastleggen van een ontwerp van jaarplan in september: in dit plan worden de jaardoelstellingen van de DGSIS vastgelegd, rekening houdend met de globale doelstellingen beschreven in het plan van de federale regering, maar ook in functie van de verwachtingen ten aanzien van de regionale directies (doelstellingen van het management, verwachtingen van het beleid, verwachtingen van de partners zoals het auditoraat, feedback van de regio's), de verantwoordelijken van de DGSIS, de beschikbare middelen (met name op vlak van personeel); de reeds door DGSIS gehaalde resultaten en een analyse van de kritieke succesfactoren (OASIS, PEGASIS, KSZ, ...);
- Seminarie met de regionale directeurs in oktober, overleg over het ontwerp van operationele plan (eventuele aanpassingen) + vastleggen van de doelstellingen in cijfers per regio;
- Vastleggen van de doelstellingen in cijfers per regio in een regionaal actieplan, rekening houdend met de specificiteit van elke regio (sociaaleconomische analyse, SWOT-analyse en statistische analyse);
- Permanente monitoring via Cockpit, Balanced Scorecard en ad hoc statistieken;
- Opstellen van jaarlijkse regionale werkingsverslagen en van een jaarverslag voor de Sociale Inspectie.

De grote richtsnoeren van het jaarplan van de DGSIS worden medegedeeld aan de Staatssecretaris voor de strijd tegen de sociale fraude. Ieder kwartaal wordt aan de Staatssecretaris gerapporteerd over de realisatie van het plan.

86

Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit opgevolgd worden door middel van de volgende indicatoren:

<p>Realisatie van de tweejaarlijkse doelstelling i.v.m. de regularisatiebedragen</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSIS</p>	<p>In het kader van het hierboven omschreven proces wordt om de twee jaar een tweejaardoelstelling vastgelegd over het bedrag van de regularisatie van ontdoken sociale bijdragen. Per te controleren thema waarvoor de DGSIS bevoegd is, beschikt DGSIS op basis van de reeds gehaalde resultaten over de nodige ervaring om de doelstellingen inzake regularisaties te kunnen inschatten.</p> <p>De indicator betreft de realisatie van het vastgelegde bedrag voor de volledige DG. Voor de tussentijdse rapportage (op het einde van het eerste jaar) wordt de doelstelling opgevolgd door middel van een extrapolatie voor het jaar in kwestie.</p> <p>Worden gemeten: de regularisaties van de bijdragen op de lonen en de schijnzelfstandigen, het dubbele vakantiegeld, de bijzondere bijdragen en de bijdragen op bedrijfswagens, volgens een realistische weging en met een voorspellende waarde met betrekking tot het resultaat op het einde van de termijn.</p>
<p>Realisatie van het aantal afgesloten dossiers met</p>	<p>Ieder jaar wordt een globale minimumdoelstelling vastgelegd voor het aantal afgesloten dossiers met een of meerdere regularisaties. Deze doelstelling wordt voor alle regionale directies van de DGSIS vertaald in</p>

<p>regularisatie</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSIS</p>	<p>specifieke doelstellingen in de jaarlijkse regionale actieplan (RAP).</p> <p>De indicator heeft betrekking op het percentage effectief afgesloten dossiers gedurende het betrokken jaar met regularisatie in verhouding tot het aantal voor het betrokken jaar geplande afgesloten dossiers met regularisatie, en dit voor de hele DGSIS.</p> <p>Deze doelstelling zal worden geacht te zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerealiseerd: jaardoelstelling gehaald voor 100% of meer • Voorwaardelijk gerealiseerd: tussen 85 % en 99.9% • Niet gerealiseerd: < 85%
<p>Aantal afgesloten dossiers</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSIS</p>	<p>Ieder jaar wordt een globale minimumdoelstelling vastgelegd voor het aantal afgesloten dossiers. Deze doelstelling wordt voor alle regionale directies van de DGSIS vertaald in specifieke doelstellingen in de jaarlijkse regionale actieplan (RAP). Voor elk regionaal plan wordt een doelstelling vastgelegd.</p> <p>De indicator betreft het aantal dossiers, al dan niet met regularisatie, dat tijdens het betrokken jaar effectief wordt afgesloten, in verhouding tot het aantal voor het betrokken jaar geplande afgesloten dossiers, en dit voor de hele DGSIS.</p> <p>Deze doelstelling zal worden geacht te zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerealiseerd: jaardoelstelling gehaald voor 100% of meer • Voorwaardelijk gerealiseerd: tussen 85 % en 99.9% • Niet gerealiseerd: < 85%
<p>Behandeling van de gewone dossiers binnen de termijn</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSIS</p>	<p>Ieder jaar wordt een globale minimumdoelstelling vastgelegd voor de gemiddelde behandelingstermijn voor gewone dossiers. De behandelingstermijn is immers sterk afhankelijk van het aantal geplande dossiers in het Jaaractieplan inzake de strijd tegen fraude en sociale dumping. Gewone dossiers zijn dossiers die niet gaan over een klacht van een werknemer ten aanzien van een werkgever of over aanvragen van het Arbeidsauditoraat. Het gaat om dossiers die zijn geopend op initiatief van de DGSIS of op verzoek van een andere partner (inspectiediensten, beleidscellen, vakbonden, enz.).</p> <p>Deze doelstelling wordt voor alle regionale directies van de DGSIS vertaald in specifieke doelstellingen in de jaarlijkse regionale actieplan (RAP). Voor elk regionaal plan wordt een doelstelling vastgelegd.</p> <p>De indicator betreft het aantal dossiers dat tijdens het betrokken jaar wordt afgesloten binnen de jaarlijks vastgelegde termijn in verhouding tot het aantal dossiers dat tijdens het betrokken jaar wordt afgesloten, en dit voor de hele DGSIS.</p> <p>Deze doelstelling zal worden geacht te zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerealiseerd: 90 tot 100% van de controles binnen de jaarnorm • Voorwaardelijk gerealiseerd: tussen 80 % en 90% • Niet gerealiseerd: 80%

<p>Behandeling van de klachten van de werknemers binnen de termijn</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSIS</p>	<p>De FOD zal de klachten van werknemers ten aanzien van hun werkgever behandelen binnen een termijn van gemiddeld 6 maanden. Complexe aanvragen zoals dossiers over grensoverschrijdende fraude vragen meer tijd en worden niet in deze indicator opgenomen. Dergelijke dossiers vergen immers een samenwerking met buitenlandse socialezekerheidsinstellingen en/of een algemeen onderzoek.</p> <p>De indicator betreft het aantal klachten van werknemers dat tijdens het betrokken jaar wordt afgesloten binnen de termijn van zes maanden in verhouding tot het totaal aantal klachten van werknemers dat tijdens het betrokken jaar wordt afgesloten, en dit voor de hele DGSIS.</p> <p>Deze doelstelling zal worden geacht te zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerealiseerd: 90 tot 100% van de dossiers afgehandeld binnen de termijn van 6 maanden; • Voorwaardelijk gerealiseerd: 80 % tot 90% ; • Niet gerealiseerd: < 80%.
<p>Behandeling van de aanvragen van het Arbeidsauditoraat binnen de opgelegde termijn</p> <p>Verantwoordelijke dienst: DGSIS</p>	<p>De FOD zal de aanvragen van het Arbeidsauditoraat behandelen binnen een termijn van 9 maanden. Complexe aanvragen zijn niet in deze indicator opgenomen. Het gaat om dossiers waarvoor de termijn van 9 maanden niet haalbaar is.</p> <p><u>Onder complexe auditoraatsdossiers wordt verstaan:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Dossiers die in gerechtelijk onderzoek zijn gesteld (in het bijzonder met huiszoekingen); - Dossiers waarvoor informaticagegevens moeten worden geanalyseerd naar aanleiding van de inbeslagname van een groot aantal documenten of harde schijven; - Auditeursdossiers die betrekking hebben op de analyse van meer dan 30 werknemers; - Auditeursdossiers inzake grensoverschrijdende fraude. <p>De indicator betreft het aantal aanvragen van het Arbeidsauditoraat dat gedurende het betrokken jaar binnen de jaarlijks vastgelegde termijn wordt afgesloten in verhouding tot het totaal aantal aanvragen van het Arbeidsauditoraat dat gedurende het betrokken jaar wordt afgesloten, en dit voor de hele DGSIS.</p> <p>Deze doelstelling zal worden geacht te zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerealiseerd: 90 tot 100% van de dossiers behandeld binnen een termijn van 6 maanden; • Voorwaardelijk gerealiseerd: 80 % tot 90% ; • Niet gerealiseerd: < 80%.
<p>Naleving van de wettelijke termijnen i.v.m. geschillen</p> <p>Verantwoordelijke</p>	<p>Beheer van geschillen voor de strafrechtbanken en burgerlijke rechtbanken waarvoor de Belgische Staat wordt gedaagvaard, en dit voor maatregelen genomen door de sociale inspecteurs, in samenwerking met de Diensten van de Voorzitter en namens de Belgische Staat.</p> <p>Beheer van betwistingen aangaande geweld of bedreiging t.a.v sociaal</p>

dienst: DGSIS	<p>inspecteurs</p> <p>Deze indicator meet de naleving van de wettelijke termijnen voor het neerleggen van stukken van geschillendossiers.</p> <p>De indicator betreft het aantal gedurende het betrokken jaar verstuurde en binnen de termijn behandelde dossiers in verhouding tot het totaal aantal gedurende het betrokken jaar verstuurde dossiers, en dit voor de hele DGSIS.</p> <p>Deze doelstelling zal worden geacht te zijn</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gerealiseerd: 100 % van de dossiers binnen de wettelijke termijn; • Voorwaardelijk gerealiseerd: 95 % tot 99.9% ; • Niet gerealiseerd: < 95%.
----------------------	--

Doelstelling 3.4. De controleprocessen verbeteren

Om zijn doelstelling te realiseren en de wetgeving in acht te nemen zal de FOD zijn controleprocessen en de instrumenten voor de sociaal inspecteurs en controleurs blijven verbeteren. Tijdens de periode van de bestuursovereenkomst zal de FOD zich toespitsen op de volgende doelstellingen:

- Verbeteren van de globale performantie via relevante informatie online en ‘in real time’ ;
- Verbeteren van het beheer van de dossiers door de processen te digitaliseren;
- Verbeteren van de detectie van de sociale fraude en van de doeltreffendheid van de controles;
- Deelnemen aan de invoering van een elektronisch klachtenregister.

89

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan de volgende initiatieven werken:

OASIS ++: ontwikkeling van de datamining

Verantwoordelijke dienst: DGSIS in samenwerking met SD ICT

Uitleg:

Sinds 2012 gebruikt DGSIS een datamining-tool voor het onderzoeken van statistische links in de databank OASIS. Hij analyseert aspecten die erop kunnen wijzen dat een werkgever fraudeert, zoals een aanzienlijke stijging of daling van de omzet, het plots aanwerven of ontslaan van veel werknemers, ... Aan werkgevers die een specifieke combinatie van kenmerken vertonen kent het systeem een verhoogde risicofactor toe. Op basis van deze analyse kan DGSIS zijn inspectiemethodes en –strategie voortdurend verbeteren en het aantal controles zonder regularisatie zo veel mogelijk beperken.

Oriëntering van de controles op basis van risicoanalyses brengt meer inbreuken en meer regularisaties op. Risicoanalyse op basis van datamining vervangt de oordeelkundige selectie van de sociaal inspecteurs niet. De beste resultaten worden gehaald wanneer de inspecteurs zelf kunnen kiezen welk onderzoek ze opstarten binnen groepen die als risicovol aangeduid zijn. Naast het risico op inbreuken kunnen ook bepaalde aspecten van het gedrag van werkgevers gemodelleerd worden, deze resultaten moeten ook beschikbaar zijn omdat ze de opportuniteit van een onderzoek medebepalen.

Deliverables / prioriteiten voor de periode 2016-2018:

- Bestaande risicoprofielen van Belgische werkgevers up-to-date houden:
 - Horeca;
 - Bouw;
 - Schoonmaak.
- Nieuwe risicoprofielen:
 - Sociale dumping;
 - Economische uitbuiting;
 - Transportsector;
 - Faillissement.
- Test inzake meerwaarde van internationale data:
 - Sociale dumping.
- Visualisatie van het netwerk van risicowerkgevers:
 - Sociale dumping;
 - Economische uitbuiting.
- Uitbreiding van het instrument MiningWatch met:
 - Nieuwe risicoprofielen (zie hoger);
 - Visualisatie van netwerken (zie hoger);
 - Weergave van risicofactoren op het niveau van de werkgever;
 - Gecontextualiseerde informatie voor de voorbereiding van een controle.

Ieder jaar zal de FOD een concrete planning aan de geïntereseerde beleidscellen bezorgen met de geplande acties ivm de evolutie van het datamining-instrument.

DIGISIS : het e-dossier

Verantwoordelijke dienst: DGSIS in samenwerking met SD ICT

Uitleg:

Het einddoel is een digitale werkomgeving voor de inspectiedienst waarbij het papieren dossier maximaal vervangen wordt door digitale documenten. Digitale werkomgeving staat op middellange termijn voor een informaticatool die een integratie biedt van het doorlopen van het werkproces met het documentenbeheer. Ook het raadplegen van externe databanken moet vanuit deze tool mogelijk zijn (= koppeling met project @LAN-SIS).

Dit levert de volgende voordelen op:

- Snellere toegang en uitwisseling van informatie;
- Besparing door minder papierverbruik en minder archiefruimte dossiers;
- Snellere afhandeling van de dossiers;
- Correcte opslag van bestuursdocumenten (inclusief mails);
- Minder fouten want minder tussenpersonen in dossier;
- Responsabilisering van de medewerkers;
- Verhoging van de administratieve efficiëntie;
- Faciliteren van samenwerking tussen regio's.

Vanuit technisch standpunt is het echter wel een verplicht project. Het e-dossier is een ontwikkeling die zich in elke organisatie voordoet. Dit betekent dat de organisatie die deze evolutie naar het e-

dossier niet volgt, een ernstige achterstand oploopt. Efficiënt dossier- en gegevensbeheer en snelle en doeltreffende informatie-uitwisseling zijn noodzakelijk, niet alleen omwille van de verbetering van de interne processen, maar ook omwille van aanzienlijke besparingen op korte termijn (papier en archiefruimte). De externe druk om meer op te treden tegen sociale fraude met daaraan gekoppeld de vraag van stakeholders voor snellere uitwisseling van gegevens, bij voorkeur op digitale wijze, kan eveneens als element naar voor geschoven worden om het project te verantwoorden.

Deliverables :

Het project omvat 5 elementen:

1. Analyse van de papierconsumptie in de AS-IS en de functionele analyse (vanuit oogpunt gebruiker) van het documentenbeheer in de TO-BE en van de integratie-oplossing;
2. Ontwikkelen / aanpassen intern of aankopen extern van de informaticatool;
3. Maximaliseren van de digitale flow met externe partners als RSZ en Auditoraat;
4. Waken over de realisatie van de randvoorwaarden voor een effectief gebruik, zoals de responstijd van de tool en de vlotte internetverbindingen met aandacht voor dataveiligheid, de nodige confidentialiteit, integriteit en toegankelijkheid van het systeem;
5. werken aan een oplossing voor de juridische obstakels: de digitale handtekening en de bewijskracht van documenten (substitutie).

Deze vijf deliverables dienen afgerond te worden tegen eind 2018.

Voor het 1^{ste} semester 2016 zal de FOD een concrete planning aan de geïnteresseerde beleidscellen bezorgen met de geplande acties in het kader van dit project.

SIS Wireless

Verantwoordelijke dienst: DGSIS in samenwerking met SD ICT

Uitleg:

Het project beoogt het ter beschikking stelling van een middel waarmee het controlepersoneel bij controles op het terrein online toegang heeft tot informatie en databanken. Daartoe dienen 9 "devices" – voorlopig 2 (of toch minstens zeker 1) per regio, – te worden aangekocht, en de bijhorende abonnementen moeten worden voorzien. Meerdere toestellen per regio zijn noodzakelijk aangezien vaak meerdere werfcontroles op hetzelfde tijdstip gebeuren.

Dit biedt de volgende voordelen op :

- Doeltreffendheid van en tijdswinst bij de controles door op het terrein de mogelijkheid te bieden noodzakelijke en nuttige gegevensbanken in real-time te consulteren, bijvoorbeeld de actuele toestand van de DIMONA op het ogenblik van de controle;
- De strijd tegen de sociale fraude voeren met moderne middelen en onmiddellijk informatie van de werkgevers (en werknemers) op hun juistheid kunnen nagaan, en objectief vaststaand bewijs kunnen leveren volgens de geldende reglementering of volgens het gemeen recht;
- Dankzij de vergelijking met gegevensbanken zeer snel de ernst van de inbreuken kunnen inschatten en er de passende gevolgen aan verbinden;
- Signaal en ontrading voor het plegen van sociale fraude door het inzetten van moderne technologie waarmee snel en objectief inbreuken aangetoond kunnen worden;

- Modern imago van de FOD door de medewerkers uit te rusten met moderne (communicatie)technologie;
- Motivatie van de medewerkers door het positieve effect van snelle informatieverwerking door het gebruik van doeltreffende instrumenten en het behalen van betere resultaten door het inzetten van deze middelen en het verkrijgen van meer persoonlijke voldoening omwille van de betere resultaten.

Deliverables:

Het project is een lopend project die voor het eerste semester 2016 dient afgewerkt te worden. Volgende deliverables waren gepland:

- Aankoop van 20-al toestellen (devices) (of toch zeker minimaal 10) en abonnementen voor het consulteren van de data;
- Ter beschikking stellen van 1 toestel per regio;
- Ter beschikking stellen van 3G sticks;
- Ter beschikking stellen van aangepaste applicaties zodat de nodige gegevens op een leesbare wijze op de tablets weergegeven worden;
- Toelating om de verschillende gegevensbanken draadloos van op het terrein te consulteren. Studie betreffende mogelijke uitbreiding: toepassing in andere diensten (transversaal) en uitbreiding naar al het controlepersoneel.

@Lan SIS

Verantwoordelijke dienst: DGSIS in samenwerking met SD ICT

Uitleg:

Het huidige Pegasis-programma is niet meer aangepast aan de noden van de dienst. De dienst wordt momenteel niet meer ondersteund door een “voorstrevende” informaticaomgeving (cf. Jaarverslag) bij gebrek aan doortastende vernieuwingen aan het programma in de loop van de laatste 10 jaren.

Dit basisbeheersprogramma van de Sociale Inspectie omvat alle gegevens van de onderzoeksdossiers, maar ook de activiteiten van het (controle-)personeel en de personeelsdossiers. Indien de dienst verder wil werken in een vooruitstrevende informaticaomgeving, is het noodzakelijk het programma op die wijze te ontwikkelen dat aan iedere gebruiker op een gebruiksvriendelijke wijze en in functie van zijn eigen profiel toegang tot de geïntegreerde applicatie wordt geboden. Door via linken vanuit deze basisapplicatie naar de nodige en nuttige gegevens – onder meer betreffende werkgevers die in aanmerking komen voor een controle op het vlak van de sociale zekerheid – en informatiebanken te worden geloodst, kan de doelmatigheid van de controleactiviteiten en de doeltreffendheid van de controles zelf, worden verhoogd.

Het intuïtieve karakter van de applicatie en de grotere uniformiteit bij het invoeren van gegevens zal verder leiden tot een optimalisering van de opvolging van de resultaten van de dienst, onder meer door actuele en betrouwbare statistieken, balanced scorecard en cockpit. Dat is van belang voor het tijdig en correct opstellen en afleveren van jaarverslagen, antwoorden op parlementaire vragen en vragen van andere overheden en diensten. Verder zal de toepassing een optimalisering mogelijk maken van het personeelsbeheer (HRM) en van het kostenbeheer, waardoor een doorgedreven interne controle op alle interne processen toegepast kan worden.

Deliverables:

Vanuit dit programma, waarvan het onthaalscherm aangepast is aan het profiel van de gebruiker, zullen linken aangeboden worden naar de verschillende databanken. Er zal ook een platform voorzien zijn waarin nuttige informatie kan worden uitgewisseld aangaande specifieke werkgevers of in bepaalde dossiers.

Het project biedt bovendien de volgende voordelen:

- Vervanging van het papieren formulier Onderzoeksresultaat door een elektronisch formulier;
- Reorganisatie van het documentenbeheer binnen DGSIS en creatie van bijzondere samenwerkingsruimten;
- Creatie van een klachtenbeheersysteem;
- Invoering van een tool voor teambeheer die teamwerk faciliteert door meer responsabilisering;
- Integratie met de projecten "Case Management" en "Business Intelligence".

Logischerwijze wordt het project tegen eind 2017 afgesloten, maar de timing is eveneens afhankelijk van andere projecten zoals "Case Management" en "Business Intelligence".

Doelstelling 3.5. Een effectieve en positieve samenwerking bevorderen met de andere controleactoren

Voor zijn controleopdrachten werkt de FOD nauw samen met zijn partners. In dit kader zal bijzondere aandacht worden besteed aan de participatie van de FOD aan de activiteiten van de SIOD en het College van procureurs, met een speciale klemtoon op de strijd tegen zwartwerk en de uitbuiting van werknemers (mensenhandel). Tegelijk zal de FOD via de Taskforce Grensoverschrijdende Tewerkstelling (DGSIS) actief samenwerken met de dienst Toezicht op de sociale wetten van de FOD WASO en de RSZ om te komen tot een geïntegreerde strijd tegen sociale dumping. De FOD zal ervoor zorgen dat de ondertekende samenwerkingsprotocollen nauwgezet worden nageleefd, bijvoorbeeld:

- Het Actieplan van 20 november 2001 betreffende de samenwerking tussen de verschillende controlediensten met het oog op de coördinatie van de controles van het personen- en goederenvervoer over de weg;
- Het samenwerkingsprotocol van 1 juli 2005, afgesloten tussen de Sociale Inspectie en de Inspectie van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid;
- Het samenwerkingsprotocol, ondertekend op 15 december 2006 tussen de sociale inspectiediensten (de controlediensten van de RVA, de dienst Toezicht op de Sociale Wetten, de RSZ en de Sociale Inspectie van de FOD Sociale Zekerheid) en de Algemene administratie van de strijd tegen de fiscale fraude (FOD Financiën), op initiatief van het Federaal Coördinatiecomité voor de strijd tegen de illegale arbeid en de sociale fraude, in werking getreden op 1 januari 2007;
- Het samenwerkingsakkoord met als doel de uitwisseling en het gebruik van fiscale en sociale gegevens te optimaliseren, afgesloten tussen enerzijds de FOD Financiën en anderzijds de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, de FOD Sociale Zekerheid, de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, het Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering, en de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst. Dit samenwerkingsakkoord werd ondertekend op 15 december 2009;
- Het samenwerkingsprotocol inzake de strijd tegen de ernstige en georganiseerde sociale fraude, ondertekend op 1 oktober 2010, door de ministers van Sociale Zaken, van Werkgelegenheid, van

Justitie, van de Zelfstandigen, van Binnenlandse Zaken, door de staatssecretaris voor de Coördinatie van de Fraudebestrijding, door vertegenwoordigers van de RSZ, de RVA en door de directeur van de SIOD;

- Het samenwerkingsakkoord van 1 juni 2011 tussen de Federale Staat en de Gemeenschappen en de Gewesten betreffende de coördinatie van de controles inzake illegale tewerkstelling en sociale fraude;
- Het samenwerkingsakkoord, gesloten op 17 april 2012, tussen de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, de FOD Sociale Zekerheid, de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst, het Federaal Agentschap voor de veiligheid van de voedselketen, en de in de schoot van het Paritair Comité van de voedingsindustrie vertegenwoordigde organisaties, met het oog op de strijd, in de vleesindustrie, tegen illegale arbeid, sociale fraude en bedrieglijke praktijken aangaande de voedselveiligheid;
- Het samenwerkingsakkoord, gesloten op 22 juni 2012, tussen de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, de FOD Sociale Zekerheid, de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst, en de organisaties die vertegenwoordigd zijn in het paritair comité van de bouwsector en het Fonds voor Bestaanszekerheid van de werklie den uit het bouwbedrijf, met het oog op het bestrijden van de sociale fraude en de illegale arbeid.

De Sociale Inspectie neemt in het kader van de samenwerkingsprotocollen deel aan gezamenlijke acties wanneer dat gevraagd wordt. Een indicator voor het opvolgen van het aantal dergelijke onderzoeken bestaat reeds en zal in het bestuursplan verfijnd worden.

De FOD zal proactief bijdragen tot de werking van het door de federale regering opgerichte contactpunt 'sociale fraude'.

94

In dit kader wordt er permanent gestreefd naar het beperken van "verloren efforts". De verloren efforts hebben voornamelijk betrekking op regularisaties (F33), die door de Sociale Inspectie worden opgesteld, maar waarvan de RSZ de uitvoering weigert. Dit proces wordt bij de DGSIS nauwkeurig gemonitord, aangezien alle communicatie daaromtrent verloopt via een single point of contact. De gevallen waarin de Sociale Inspectie niet akkoord is met de beslissing van de RSZ tot niet-uitvoering, worden besproken op de vergaderingen van de werkgroep "Kennisbeheer" tussen de FOD en de RSZ. Deze vergaderingen vinden maandelijks plaats, in sommige gevallen meermaals per maand. De monitoring van dit proces zal opgevolgd worden op basis van een indicator die het door de RSZ uitgevoerde percentage regularisaties opvolgt.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan het volgende initiatief werken:

Maandelijks meettabel inzake de strijd tegen sociale fraude

Verantwoordelijke dienst : DGSIS ism DGSTRAT

Uitleg :

De FOD zal, in samenwerking met de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) en Het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen (RSVZ), een tabel opmaken waar de uitvoering en opbrengst van de maatregelen in het kader van de strijd tegen sociale fraude maandelijks zullen worden opgevolgd. De bedoeling is om, in het kader van de hervorming van de financiering van de sociale zekerheid, een tabel aan de geïnteresseerde beleidscellen ter beschikking te stellen waar alle toekomstige maatregelen van de strijd tegen sociale fraude met hun opbrengst en uitvoering

opgenomen worden. Ook bestaande tabellen (vb. opvolging art. 64,...) zullen in deze tabel worden geïntegreerd, om op die manier een totaalbeeld te verkrijgen over de opbrengsten van de strijd tegen sociale fraude.

Op termijn zullen de regularisaties in het kader van de dossiers die het voorwerp zijn van een Europese bemiddelingsprocedure ("Beslissing A1" – project Osiris) geïntegreerd worden in deze opvolging.

Delivrables :

In de loop van 2016 zal een overleg plaatsvinden tussen de FOD, de Beleidscel Sociale Zaken, de Beleidscel Strijd tegen Sociale Fraude en de betrokken OISZ om de scope en de timing van het opzetten van deze opvolging te bepalen (o.a. tov de al opgebouwde monitoringsinstrumenten). De FOD zal het opzetten van deze maandelijkse opvolging coördineren volgens de met de beleidscellen afgesproken timing.

Doelstelling 3.6. Aan de strijd tegen sociale fraude op het internationale vlak proactief deelnemen

De strijd tegen de wildgroei aan Europese regels inzake de detachering van werknemers, een bron van sociale dumping, is een prioritair aandachtspunt geworden. De FOD zal zijn medewerking verlenen aan de invoering van de internationale aspecten van het actieplan 2015 van de SIOD inzake de strijd tegen sociale fraude en sociale dumping.

95

In dat kader zal de FOD zich blijven inzetten voor het sluiten van samenwerkingsovereenkomsten met betrekking tot de strijd tegen sociale fraude. Tijdens de jaren 2016-2018 zal deze activiteit opgevolgd worden door middel van de volgende indicator:

<p>Realisatie van samenwerkings-akkoorden m.b.t. de strijd tegen sociale fraude</p>	<p>Naast de informele bilaterale contacten zullen de FOD Sociale Zekerheid en de beleidscel van de Staatssecretaris voor de strijd tegen sociale fraude om de zes maanden met elkaar overleggen om de stand van zaken te bekijken en de toekomstige prioriteiten vast te leggen met betrekking tot de samenwerkingsakkoorden inzake de strijd tegen sociale fraude.</p>
<p>Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT in samenwerking met DGSIS</p>	<p>In dit kader zal de FOD de volgende acties ondernemen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voortzetting van de discussies met Duitsland; • Organisatie van de eerste contacten met Bulgarije en Roemenië, en indien er een akkoord komt, opstarten van de onderhandelingen; • Voortzetting, in het kader van de Benelux-vergaderingen, van de discussies met Luxemburg en Nederland over het opdrijven van de strijd tegen grensoverschrijdende fraude.

Algemeen zal de FOD toezien op elk initiatief in het kader van de sociale fraude met een grensoverschrijdende dimensie voor zover dit gevolgen kan hebben voor de Belgische instellingen. De FOD zal als contactpunt fungeren en instaan voor de coördinatie, het aanbieden van expertise en het bundelen van de beste praktijken. Zijn dienst zal ook de internationale coördinatie van de strijd tegen sociale fraude bevorderen via de volgende kanalen:

- De Administratieve Commissie: deze legt zich voornamelijk toe op het faciliteren van een goed begrip en een correcte toepassing van de Europese regelgevingen (EC) 883/2004 en 987/2009 inzake de coördinatie van de socialezekerheidsregelingen door de nationale instellingen van sociale zekerheid. Het is ook voornamelijk de Administratieve Commissie die zich bezighoudt met het systeem voor de uitwisseling van informatie tussen de lidstaten door middel van Europese formulieren (zoals E101/A1) die zij momenteel aan het moderniseren is via het EESSI-project, en met de dialoog- en verzoeningsprocedure in geval van geschillen betreffende de documenten A1 via de “Conciliation Board”. De FOD vertegenwoordigt België bij de Administratieve Commissie. In die hoedanigheid informeert en adviseert hij de OISZ, de inspectiediensten en de politieke overheden;
- H5NCP: rekening houdende met de wettelijke bevoegdheden en het uitgebreide operationele netwerk, vervult de FOD de specifieke rol van Belgisch nationaal contactpersoon (NCP) in het kader van Besluit H5 van de Administratieve Commissie betreffende de samenwerking bij de bestrijding van fraude en onjuistheden in het kader van de Verordening (EG) nr. 883/2004 en Verordening (EG) nr. 987/2009. Sinds 2010 heeft de FOD meegeholpen om dit netwerk op te starten en te coördineren. Concreet werd een netwerk van nationale contactpunten door de FOD op poten gezet voor een betere uitwisseling van informatie over risico’s inzake fraude en onjuistheden en over systematische moeilijkheden die tot fouten en vertragingen kunnen leiden. Deze coördinatie werd zo succesvol dat de Europese Commissie in 2015 besloot dit netwerk over te nemen en te hosten vanaf 1 januari 2016. De Commissie vroeg aan België, en dus aan de FOD, zijn rol van moderator te behouden voor wat betreft het luik toepasselijke wetgeving binnen het elektronisch samenwerkingsplatform voor experts van administraties uit alle Europese lidstaten. In dit kader onderhoudt en ontwikkelt de FOD constructieve contacten met de actoren uit het Belgisch netwerk van de sociale zekerheid om hun en eigen vragen inzake fraudebeleid, compliance, goede praktijken en samenwerking te faciliteren binnen het Europees kader en om antwoorden te formuleren op gelijkaardige vragen van Europese bevoegde overheden en instellingen;
- Doelgerichte grensoverschrijdende netwerken: anderzijds ontwikkelt de FOD een netwerk van operationele grensoverschrijdende relaties die hun meerwaarde (kunnen) bewijzen bij een efficiëntere bestrijding van sociale fraude in individuele grensoverschrijdende dossiers in het kader van haar eigen wettelijke opdrachten, en bij het oplossen van onjuistheden en/of fraude in het kader van de wettelijke opdrachten van de andere actoren in het Belgische netwerk van sociale zekerheid;
- De Groep “Sociale Vragen” van de Raad: deze werkgroep bereidt de activiteiten voor van de Ministerraad belast met Tewerkstelling en Sociale Zaken, en in het bijzonder de wetsvoorstellen inzake de Europese Coördinatiewetgeving.

Voor deze activiteiten zullen de DG Beleidsondersteuning en de DG Sociale Inspectie nauw met elkaar samenwerken.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan de volgende initiatieven werken⁶:

Osiris

Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT in samenwerking met DGSIS

Uitleg:

De FOD staat, voor rekening van de SIOD, in voor de monitoring van de dossiers die het voorwerp zijn van een Europese bemiddelingsprocedure ("Beslissing A1"). Om de drie maanden stelt de FOD een stand van zaken van de lopende dossiers op en formuleert hij aanbevelingen voor de optimalisering van de opvolging.

Om dit project tot een goed einde te brengen heeft de FOD een informaticatool ontwikkeld voor de opvolging van dossiers behandeld in het kader van de bemiddelingsprocedure A1. Dit platform wordt in testfase gebruikt sedert 1/06/2015, en heeft een aanzienlijke stijging van het volume en een verkorting van de behandelingstermijn van de dossiers mogelijk gemaakt.

Deliverables:

Tijdens de periode 2016-2018 zal de FOD werk maken van de volgende initiatieven:

- Duurzaam maken en consolideren van de tool OSIRIS, met name ten aanzien van de externe partners van de FOD (onder meer een haalbaarheidsstudie over de externe toegankelijkheid van de tool).
- Opzetten van sterkere ad hoc samenwerking en bilateraal overleg met andere Europese landen om de regeling van geschillen inzake detachering te faciliteren;
- Realisatie van ondersteuningsrichtlijnen voor de OISZ om de effectieve toepassing van de Europese coördinatie-regels inzake de inning van bijdragen te bevorderen.

De voortgangsstaat van deze realisaties zal via het kwartaalverslag aan de SIOD worden medegedeeld.

Nieuw Europees kader

Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT in samenwerking met DGSIS

De Europese Commissie overweegt het Europees wettelijk kaderte herzien en de bepalingen die de strijd tegen sociale fraude en sociale dumping regelen, te versterken. De FOD zal voorstellen tot wijziging van de coördinatieverordeningen nr. 883/2004 et 987/2009, van beslissing A1 van de

⁶ Aangezien zij dezelfde teams betreffen als voor de opdracht van beleidsondersteuning zullen de initiatieven van de FOD mbt de deelname van de FOD aan de strijd tegen sociale fraude op het internationale vlak onderworpen worden aan de evaluatie van de capaciteiten van de FOD (tegen maart/april 2016) zoals voorzien bij de strategische doelstelling 1 "De hervormingsagenda van de federale regering inzake sociaal beleid proactief ondersteunen".

Administratieve Commissie coördineren en formuleren. Deze zullen bovendien worden verdedigd bij de Europese instanties waar de FOD België vertegenwoordigt.

Voor de jaren 2016-2018 zal de FOD ook aan de volgende initiatieven werken die in het bestuursplan geoperationaliseerd zullen worden: vervolg/implementatie van het Project Cyprus (haalbaarheidsstudie, via Belincosoc, om Belgische anti-fraude strategie in Cyprus te implementeren), op aanvraag van Europese Commissie (project nog in onderhandeling).

Strategische doelstelling 4. Operational excellence en interne efficiëntie verhogen

Algemeen aanpak

Tijdens deze drie jaar zal de FOD zijn activiteiten concentreren op **het verbeteren van de interne processen**, op **het aanpassen van zijn interne structuur** in afwachting van mogelijke herstructureringen, op **het optimaliseren van zijn werkcultuur** en op **het hervormen van zijn IT-infrastructuur** door zich positief te positioneren ten opzichte van synergiën.

1. De FOD engageert zich om zijn werk te **organiseren rond zijn klanten** en om de logica van de klanten voorrang te geven boven de zijne, om de meerwaarde van zijn processen, organisatie en producten continu in vraag te stellen, om de klant te betrekken bij het ontwerpen van zijn producten en doelstellingen en om de klanttevredenheid over de resultaten te meten;
2. De FOD engageert zich dat al zijn acties en beslissingen **het welzijn van de medewerkers**, de huidige mogelijkheden inzake autonomie, flexibiliteit en mobiliteit (interne mobiliteit, telewerk, flexibele werkuren) alsook de huidige systemen van interne responsabilisering (ontwikkelcirkels) garanderen, valoriseren en verbeteren;
3. De FOD engageert zich om zich te concentreren op **teamwerk** en de **collectieve verantwoordelijkheid** door de capaciteiten van zelfsturing van de diensten te ondersteunen door het aantal hiërarchische lijnen tot een minimum te beperken en mensgericht leiderschap doorheen de ganse organisatie te bevorderen;
4. De FOD engageert zich om **een efficiënt, flexibel, dynamisch en transversaal beheer uit te voeren van zijn financiële middelen**, om de efficiëntie van zijn functioneren voortdurend in vraag te stellen, om de middelen te koppelen aan de doelstellingen, om het aandeel van de vaste kosten in zijn budget te beperken, om regelmatig de status van zijn uitgaven op te volgen en om specifieke kredieten toegewezen aan één missie of dienst zoveel mogelijk te beperken;
5. De FOD engageert zich **opdat de 'interne' klanten van de ondersteunende diensten (medewerker, diensten, externe ondersteunde organisaties) een snelle, kwaliteitsvolle en gepersonaliseerde dienstverlening** krijgen en duidelijke, exacte, eenduidige informatie krijgen over mogelijke oplossingen voor hun vragen, over hun situatie met betrekking tot de regelgeving of over het intern beleid van de FOD;
6. De FOD engageert zich om **synergiën en samenwerkingen met andere organisaties** te bevorderen, d.w.z. om zich proactief in te schrijven in interfederale initiatieven en de lopende hervormingen, om specifieke intern ontwikkelde oplossingen tot een minimum te beperken, om in eerste instantie beroep te doen op bestaande oplossingen in de federale overheid en om de werking van zijn informele netwerken te versterken. In dit kader zal de FOD zijn expertise ter beschikking stellen van de federale overheid;
7. De FOD engageert zich om een **transparante en verantwoordelijke werking** te hebben, om zijn verplichtingen inzake reporting te respecteren, om zijn budget, activiteiten, overheidsopdrachten, resultaten en risico's correct en precies op te volgen;
8. De FOD engageert zich om de **continuïteit van zijn infrastructuur en IT-oplossingen te verzekeren** en **maximaal te integreren in federale synergiën**. Voor de integratie zal hij zich baseren op 2 beslissingscriteria, namelijk een positieve verhouding kosten/opbrengsten (voor de opdrachten van de FOD) en het bestaan van oplossingen voor de professionele toekomst van de interne medewerkers/smals-ers die betrokken zijn bij deze functies.

De FOD zal zich focussen rond vijf doelstellingen:

1. De **tevredenheid van de medewerkers** van de FOD waarborgen;
2. De **interne structuur** van de FOD herdenken;
3. Proactief meedoen aan de **transversale synergiën**;
4. Het **ICT aanbod** hernieuwen en moderniseren;
5. Het **transversale beheer** en het backoffice optimaliseren.

Doelstelling 4.1. De tevredenheid van de medewerkers van de FOD waarborgen

De Belgische sociale zekerheid wordt erkend als een van de betere systemen ter wereld. Het is voor de FOD Sociale Zekerheid dan ook zeer belangrijk gemotiveerde en talentvolle mensen te vinden en hen een aangename werkomgeving en werkklimaat aan te bieden. De FOD is ervan overtuigd dat gelukkige medewerkers de bouwstenen zijn van een goede overheidsdienst en dus ook van een goede dienstverlening naar de burger toe. Sinds 2006 werkt de FOD Sociale Zekerheid met veel enthousiasme aan de doelstelling om een attractieve en misschien wel sexy werkgever te zijn. En dit door aan zijn medewerkers een innoverende gezellige werkcultuur aan te bieden dat hen dan ook niet meer zegt wanneer, waar en hoe ze moeten werken en dat ook de individuele responsabilisering verstrekt rond geplande en opgevolgde individuele doelstellingen. De tevredenheid van de medewerkers van de FOD biedt de beste garantie aan voor de optimale realisatie van haar opdrachten van sociale zekerheid.

De tevredenheid van de medewerkers van de FOD hangt tevens af van de dienstverlening van de verschillende stafdiensten. Deze zullen zich blijven inzetten voor een goede dienstverlening aan de interne gebruikers, namelijk:

- Iedere medewerker van de FOD Sociale Zekerheid (en bepaalde externe organisaties);
- De interne diensten van de FOD (als groep), namelijk de 6 directies-generaal en de vier stafdiensten;
- Het Directiecomité van de FOD;
- De externe organisaties, namelijk de beleidscellen die door de FOD worden ondersteund, de Ombudsdienst Pensioenen en alle andere organisaties die in het kader van synergieën ondersteuning krijgen van de stafdiensten.

Deze dienstverlening omvat niet alleen het verstrekken van behoorlijke informatie en de begeleiding van de interne gebruikers bij hun dagelijkse werking, maar ook de creatie van een echt partnerschap met de gebruikers bij de realisatie van de opdrachten van de sociale zekerheid. De stafdiensten dragen ten volle bij tot de doelstelling van de FOD om kwaliteitsvolle dienstverlening te bieden zowel aan zijn externe gebruikers en zijn partners dan in de strijd tegen de sociale fraude. In dit kader is de tevredenheid van de interne gebruikers over de stafdiensten essentieel voor een goede werking van de FOD en dus voor de realisatie van zijn opdrachten.

Deze activiteit zal in de loop van de bestuursovereenkomst opgevolgd worden met de volgende indicator:

<p>Tango</p> <p>Service responsable : SE P&O</p>	<p>De indicator omkadert alle initiatieven die door de FOD worden gelanceerd om de FOD te laten evolueren naar een lerende organisatie waar iedereen met passie en talent aan de slag gaat. Om als organisatie snel te kunnen aanpassen aan veranderingen in de maatschappij en nieuwe eisen van zijn klanten/gebruikers, zal de FOD zijn werking ook continu in vraag moeten stellen. Leren zal dan ook integraal deel moeten uitmaken van zijn cultuur. Leren en werken zullen als een moeten gezien</p>
--	--

worden. De FOD vertrekt hierbij van een basis waarbij de talenten van zijn medewerkers optimaal worden ingezet en ontwikkeld en waarbij elke medewerker met passie aan de slag gaat in een continu proces van verbetering en ontwikkeling op individueel, team en organisatieniveau.

Ieder jaar zal op basis van de middelen en de behoeften van de FOD een actieplan worden opgesteld en gerealiseerd. Dit project zal worden gerealiseerd in nauwe samenwerking met het project inzake de redesign van de FOD.

Voor de jaren 2016-2018 zal de FOD ook aan de volgende initiatieven werken die in het bestuursplan geoperationaliseerd zullen worden: ontwikkeling van een systeem om de tevredenheid van de interne gebruikers over de stafdiensten te meten, realisatie van nieuwe meting van de globale tevredenheidsgraad bij de medewerkers ten aanzien van de FOD, realisatie van een leiderschapsenquête.

Doelstelling 4.2. De interne structuur van de FOD herdenken

In overeenstemming met de verschillende beleidscellen zal de FOD zich progressief reorganiseren om zich toe te spitsen op de ondersteuning van de ontwikkeling en de uitvoering van het sociaal beleid evenals op het duurzaam maken van operationelere diensten op vlak van de sociale bescherming die uitsluitend onder de bevoegdheid valt van de federale Staat, zoals de strijd tegen de sociale fraude of de rechtstreekse dienstverlening inzake inclusie.

102

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan het volgende initiatief werken:

Redesign van de FOD

Verantwoordelijke dienst: DGSTRAT i.s.m. alle andere diensten

Uitleg:

Op middellange termijn zijn er voor de FOD twee prioritaire werven, met name:

1. De toekomst van de opdrachten van DGWAR;
2. De reorganisatie van de ondersteuning aan het sociaal beleid, in twee verschillende maar intrinsiek met elkaar verbonden fasen:
 - a. De integratie van DGSOC en DGSTRAT
 - b. De integratie van de opdrachten van de DG Zelfstandigen en de andere administraties inzake ondersteuning of uitvoering

Onder één beleidscoördinatie en ondersteund door speciale projectteams zal elk werkterrein op termijn de volgende trajecten moeten doorlopen:

- Inhoudelijk traject (verdeling van de opdrachten binnen het nieuwe administratieve landschap)
- Het logistieke traject (in kaart brengen en uitwerken van de nodige reglementaire aanpassingen)
- Het operationele traject (logistieke aspecten en ICT-aspecten)
- Het traject arbeidsvoorwaarden (contacten met de vakorganisaties op alle overlegniveaus)

plannen en beheren)

Om deze werkterreinen te ondersteunen beschikt de FOD over ervaring op vlak van de reorganisatie van diensten (programma NOVO / project Handicare / reorganisatie ICT / reorganisatie van de regionale directies van de DGSIS). Daarnaast is de interne denkoefening bij de betrokken diensten reeds aan de gang en bestaat er al een projectteam Interne Redesign waarop de FOD een beroep zal kunnen doen waar nodig.

Deliverables:

De planning van dit project is sterk afhankelijk van de beleidsbeslissingen ter zake.

Tegen maart 2016 zal de FOD een nota bezorgen waarin de grote trajectprincipes “inhoud” en “operationeel” worden uiteengezet met betrekking de toekomst van de opdrachten van DGWAR.

Voor het eerste semester van 2016 verbindt de FOD zich ertoe de betrokken beleidscellen het volgende te bezorgen:

- Een conceptnota waarin de toekomst van de huidige opdrachten van de FOD Sociale Zekerheid op lange termijn worden uitgetekend;
- Een conceptnota waarin de grote trajectprincipes “inhoud” en “operationeel” worden uiteengezet met betrekking tot de integratie van de opdrachten van de DG INZ om de beleidsbeslissing over de definitieve lokalisatie van deze opdrachten te faciliteren.
- Een plan van aanpak over de integratie van de diensten ter ondersteuning van het sociaal beleid.

Op basis van deze documenten en beleidsbeslissingen zal een projectplanning en -organisatie worden opgesteld.

Doelstelling 4.3. Proactief meedoen aan de transversale synergiën

Met betrekking tot de vernieuwing en modernisering van de door de stafdiensten ontwikkelde diensten en producten zal de FOD de voorkeur geven aan actuele en toekomstige synergieën. De beslissing om aan deze synergieën deel te nemen zal wel worden genomen op basis van twee criteria: een positieve kosten-baten-ratio voor het beheer en de opdrachten van de FOD en de beschikbaarheid van oplossingen voor de professionele toekomst van de interne medewerkers en de mensen bij Smals die bij deze functies betrokken zijn. Ook de tijdsfactor zal doorwegen: gezien de leeftijd van sommige van deze oplossingen dreigt het interfederale voorstel niet op tijd klaar te zijn. De FOD zal dus moeten beslissen om in eigen oplossing te investeren zolang het nodig is.

De FOD verbindt zich ertoe prioritair gebruik te maken van federale globale opdrachten (FOR-CMS of Optifed UC) of van reeds bestaande opdrachten voor alle courante aankopen, tenzij deze duurder uitvallen voor de FOD of tenzij deze niet beantwoorden aan de behoeften van de FOD. Voor het plaatsen van overheidsopdrachten zal het gebruik van een “opdrachten- aankoopcentrale-model” bevorderd worden. Telkens een nieuwe overheidsopdracht wordt gelanceerd onderzoekt de FOD of het werken met een aankoop -opdrachtcentrale mogelijk is en/of er een gezamenlijke opdracht kan uitgevoerd worden. De bestekken zullen modulair gemaakt worden zodat zowel kleine als grote bestellingen kunnen, eventueel met gedifferentieerde prijzen.

Wat Optifed UC betreft zullen de volgende deliverables worden ingevoerd tijdens de periode van de overeenkomst:

- **Telefonie en call center:** in het kader van de Optifed UC-overeenkomst heeft de FOD reeds zijn Microsoft-licenties vernieuwd en zal hij op deze weg doorgaan met de vervanging van de telefonie-applicatie "Call Center" voor DGHAN (parallel met het Handicare-project) en de algemene telefonie-applicatie voor de hele FOD. De huidige Unified Communications omgeving is gehost in het data center van de FOD. De evolutie van deze omgeving kan volledig gelinkt worden aan het federale Optifed project UC, dat voor Microsoft technologie als telefonie oplossing gekozen heeft. Vermits zowel de huidige oplossing van de FOD als de nieuwe Optifed UC oplossing ondersteund worden door dezelfde integrator (Dimension Data) kan er vlot overgegaan worden op het nieuwe contract voor telefonie-ondersteuning. Er dient een roadmap opgesteld te worden om de huidige on-premise oplossing (eigen telefonie servers) te migreren naar de private cloud oplossing welke zal gebaseerd zijn op Microsoft Lync/Skype for Business. De doorlooptijd voor overgang voor alle gebruikers van de FOD wordt geschat op 12 à 15 maanden. Er zijn enkele infrastructuur aanpassingen nodig (gateways). Hiertoe zal de FOD nadenken over een zuinig gebruik van telefonie-licenties, rekening houdend met het steeds intensievere gebruik van professionele Smartphones.
- **Data in de Cloud:** de volgende fase zal bestaan uit een progressieve implementatie van een online documentbeheer via Cloud-applicaties.

Wat de participatie van de FOD aan G-Cloud betreft, zullen de volgende deliverables worden geïmplementeerd tijdens de periode van de overeenkomst:

- **Datacenter:** de FOD overlegt momenteel over de overname van zijn data center en zijn servers door Smals, die deze ter beschikking zal stellen van andere organisaties. De FOD beschikt vandaag over een eigen data center in eigen beheer. Deze infrastructuur laat de FOD toe applicaties en services aan te bieden aan de gebruikers. Er is beslist om de talrijke kleine datacenters van de federale overheid te consolideren naar 5 grote datacenters (Smals UP, Smals IN, North Galaxy, Finto en RVP). Dit moet op termijn een grote structurele besparing met zich meebrengen. De FOD heeft de wens uitgedrukt om het beheer van haar data center over te geven aan Smals. Dit zou kunnen gebeuren onder de vorm van "managed services". Bij dit alles dient rekening gehouden te worden met het personeelsaspect. Betrokken personeelsleden (gedetacheerde en statutairen) zullen geheroriënteerd worden. In samenwerking met Smals wil de FOD de discussies afsluiten tegen 2016.
- **Virtual Teams:** de FOD zal actief deelnemen aan drie van de werkgroepen opgericht in het kader van de G-Cloud, namelijk Infrastructure As a Service, SharePoint en Active Directory. Aangezien de applicatie van de vertaaldienst recent werd vervangen, zal de FOD niet rechtstreeks deelnemen aan de discussies van de werkgroep BabelFed.
- **Shared Active Directory:** enigszins concreter zal de FOD tevens focussen op de invoering van een Shared Active Directory die een verbinding maakt tussen de programma's van de deelnemende instellingen en het beheer van de gebruikers, gebruiksrechten, software en hardware mogelijk maakt.
- **WAN:** ook de WAN (extern netwerk dat de regionale kantoren verbindt met het interne netwerk van de FOD) zal worden vervangen na analyse van de door G-Cloud geboden mogelijkheden.

Wat het beheer van de personeelsdossiers betreft, zal de FOD proactief deelnemen aan PersoPoint.

Doelstelling 4.4. Het ICT aanbod hernieuwen en moderniseren

De ICT-infrastructuur en –oplossingen die de FOD momenteel gebruikt, zijn stilaan verouderd. Heel wat infrastructuur en software, of het nu gaat om klein of middelgroot materiaal, is aan vervanging toe. Wordt dit materiaal niet vervangen, dan dreigt de realisatie van de opdrachten van de FOD ernstig te worden verstoord.

Wat de kleine en middelgrote oplossingen betreft, is de FOD bijvoorbeeld al de printers en een deel van de laptops aan het vervangen. De volgende oplossingen zullen tegen het einde van de periode van de overeenkomst het einde van hun levensduur hebben bereikt: mobiele telefonie (99%), laptops (75%), headsets (57%), scanners (100%). Wat de infrastructuur betreft, is de FOD bezig met de vervanging van zijn intern netwerk (+WIFI) die al dateert van 2006 (houdbaarheidsdatum van zes jaar) en zal in de toekomst ook moeten nadenken over de vervanging van zijn extern netwerk dat de regionale kantoren verbindt met het intern netwerk van de FOD, het WLAN-netwerk dat in 2015 de houdbaarheidsdatum van 6 jaar zal hebben bereikt.

Ook wat de software betreft wordt een zekere veroudering vastgesteld. Zo moeten de applicaties voor het beheer van de individuele dossiers op termijn worden vervangen: dossiers DGSIS (Pegasis: 2005), dossiers van de Commissie voor de vrijstelling van bijdragen voor zelfstandigen (Dispensa: 2006), dossiers oorlogsslachtoffers (Victory: voor 1999). De applicatie voor de verwerking van de oorlogsdossiers (Musnet) dateert van 2000, business intelligence-applicaties van 2002 of 2008.

Deze activiteit zal in de loop van de bestuursovereenkomst opgevolgd worden met de volgende indicator:

105

<p>Aanpassing en realisatie van het investeringsplan</p> <p>Verantwoordelijke dienst: SD ICT</p>	<p>In 2015 heeft de SD ICT met de goedkeuring van het Directiecomité een investeringsplan opgesteld voor de organisatie van een geleidelijke vervanging van de ICT-oplossingen. Dit plan legde de prioriteiten vast rekening houdend met de volgende factoren: de investeringsgraad (kosten van de vervanging / terugkerende kosten), de verwachte voordelen voor de FOD of de betrokken dienst, de risicograad (d.w.z. het jaar waarin het risico op dienstonderbrekingen groot worden) en het dwingende karakter van de vervanging (om technische of wettelijke redenen).</p> <p>Bij de uitvoering van het plan en het bepalen van de nieuwe oplossingen zal rekening moeten worden gehouden met de volgende principes:</p> <ul style="list-style-type: none">• Beperken van de eigen infrastructuur: de FOD beschikt over een goede infrastructuur. Niettemin verplichten budgettaire beperkingen en technologische ontwikkelingen de FOD ertoe om op termijn een deel van de informatica-infrastructuur uit te besteden, indien mogelijk door beroep te doen op de offerte van G-Cloud. Dit laatste zal bv. het geval zijn voor ons data center;• Beperking van de programmering binnen de FOD: wat de software ter ondersteuning van de werkprocessen van de FOD betreft, zal de systematische ontwikkeling van applicaties op maat sterk verminderen omdat de dienst ICT wegens budgettaire beperkingen en technologische ontwikkelingen niet meer massaal kan investeren in grote ontwikkelingsteams. De FOD zal de voorkeur geven aan het hergebruik van software die reeds beschikbaar is bij de FOD of de
--	--

federale sector. Indien reeds beschikbare softwaretoepassingen grotendeels niet tegemoetkomen aan de behoeften of te duur zijn, zal de FOD investeren in de aankoop van oplossingen van externe leveranciers. Slechts in drie gevallen zal de FOD investeren in interne ontwikkeling: de interoperabiliteit tussen de verschillende applicaties, de ontwikkeling van de web interface, de ontwikkeling van toepassingen die niet bestaan of die niet voldoende ontwikkeld zijn hetzij in de federale sector, hetzij op de markt;

- **Voorwaardelijke voorrang aan interfederale synergieën:** de FOD onderhoudt regelmatig contact met de verantwoordelijken van de interfederale synergieën, in het bijzonder de virtuele teams van G-Cloud, de verantwoordelijken van de overeenkomst Optifed UC of het ICT Monitoringcomité. De FOD zal de voorkeur geven aan het gebruik van reeds bestaande oplossingen op basis van de principes opgesteld bij doelstelling 4.3. ;
- **Antwoord op nieuwe behoeften:** wanneer oplossingen vervangen worden, gaat het niet gewoon om een vernieuwing van het materiaal. Het nieuwe materiaal moet immers beantwoorden aan nieuwe behoeften van de medewerkers en klanten van de FOD. Wordt gedacht bv. aan het ter beschikking stellen van oplossingen die de mobiliteit of beschikbaarheid van de werknemers ten goede komen (Cloud, mobiele telefonie, mobiel internet) of die door de klanten zelf geparametriseerd kunnen worden;

De realisatie van deze activiteit zal worden gemeten en jaarlijks (voor eind april) zal een aangepast plan aan het Directiecomité worden bezorgd.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan de volgende initiatieven werken :

Case Management

Verantwoordelijke dienst: SD ICT i.s.m. DGSIS, DGINZ en DGWAR

Uitleg:

De ICT-dienst beschikt momenteel over meerdere technologieën om te beantwoorden aan de vraag voor dossierbeheer. De belangrijkste, Oracle Forms, is een verouderde technologie die dient vervangen te worden maar nu nog gebruikt wordt voor het dossierbeheer bij de DG Sociale Inspectie, DG Zelfstandigen en DG Oorlogsslachtoffers. Daarnaast ontstaan er verschillende nieuwe usecases (bv. studie IT-universe) voor zowel de interne dossiers/processen zoals het personeelsbeheer, de inventaris, facturatiebeheer en projectbeheer als externe dossiers zoals het beheer van niet-project gerelateerd werk (dossiers) bij de DG Beleidssteuning.

Het is daarom noodzakelijk voor ICT om, waar mogelijk, een unieke case management tool te ontwikkelen die toelaat om de huidige tools te moderniseren (cf. Pegasys, Dispensa) maar ook om efficiënter te antwoorden op nieuwe vragen.

Een case management tool zal ook de integratie van gegevens en functionaliteiten komende van

buitenaf en de uitwisseling van gegevens tussen DG's/SD's van de FOD vergemakkelijken. De case management tool zal de lijm zijn tussen alle huidige en toekomstige 'functionele blokken'. Het huidige team van ontwikkelaars volstaat niet om deze (bestaande en nieuwe) processen te implementeren. Een case management-tool zal ons in staat stellen het gedeelte 'ontwikkeling' in de implementatie van deze processen te beperken en op die manier meer te doen met hetzelfde aantal mensen.

Dit project betreft dus de invoering van een case management-tool ter ondersteuning van de huidige en toekomstige behoeften van de FOD Sociale Zekerheid op vlak van dossier- en procesbeheer. De scope van het project zal sterk afhangen van de ontwikkeling van het project betreffende de interne redesign. Indien een beleidsbeslissing wordt genomen over de overdracht van de opdrachten van de Commissie voor de vrijstelling van bijdragen voor zelfstandigen, zal de vervanging van het programma Dispensa immers geen deel meer uitmaken van dit project.

Deliverables:

In 2016 zal een studie worden gelanceerd in meerdere fasen, namelijk de identificatie van de generieke behoeften, de realisatie van een of meerdere POCs over een of meerdere concrete gevallen en de identificatie en de analyse van mogelijk scenario's en de impact ervan.

Op basis van deze analyses en de genomen beslissingen zal een bestek worden opgesteld en een overheidsopdracht gelanceerd.

Vervanging van het WAN-infrastructuur

Verantwoordelijke dienst: SD ICT

Uitleg:

WAN is de afkorting voor Wide Area Network. Het Wide Area Network van de FOD is eigenlijk het privé netwerk van de FOD dat alle vestigingen van de FOD, verspreid over gans België, met elkaar verbindt. De FOD heeft nood aan deze WAN-omgeving om op een veilige, betrouwbare en snelle manier gegevens te kunnen uitwisselen.

Om dit te realiseren huurt de FOD WAN-infrastructuur bij Proximus. De WAN infrastructuur zelf bestaat uit twee duidelijk te onderscheiden componenten, namelijk de transmissielijnen en de switching-elementen. De transmissielijnen worden dikwijls ook de passieve componenten genoemd, de switching-elementen de actieve componenten.

De transmissielijnen zijn in de praktijk vnl. kabels van optische vezel waardoor informatie wordt verstuurd onder de vorm van lichtsignalen. Doordat licht voor de informatieoverdracht gebruikt wordt, kan er zeer veel informatie (data-, voice-, en video verkeer) aan grote snelheden over deze lijnen verstuurd worden. De switching-elementen zijn gespecialiseerde computers die 2 of meer transmissielijnen met elkaar verbinden. Deze gespecialiseerde computers worden meestal routers genoemd.

Het WAN omvat dus de snelle dataverbindingen die alle sites van de FOD onderling verbinden; het WAN is momenteel uitgevoerd als sternetwerk met de Finance Tower als centraal punt. Vanuit de Finance Tower vertrekken er transmissielijnen naar elke buitendienst. De FOD heeft in elke provincie een vestiging van de "Sociale Inspectie" en een Medisch Centrum van de "DG Personen met een

Handicap". Verder zijn er in Brussel ook verbindingen naar de dienst "Oorlogsslachtoffers" en naar de "Ombudsdienst voor Pensioenen".

Deliverables :

De FOD heeft een contract van 5 jaar afgesloten met Proximus voor het huren van hogergenoemde WAN-verbindingen, inclusief alle dienstverlening hieromtrent. Dit contract vervalt begin 2017 en er dient dus een nieuw contract onderhandeld te worden. De FOD hoopt dat er tegen dan een federaal contract voor WAN-verbindingen zal zijn.

Er wordt ingeschat dat er een eenmalige kost van 160 k€ zal zijn voor de installatie van nieuwe apparatuur (actieve elementen, zoals routers) en een jaarlijks recurrente maximale kost van 500 k€ voor de huur van de transmissielijnen.

OPMERKING: Bij de toewijzing van het Proximus contract in 2012, had het Inspectie van Financiën geadviseerd:

"Bij de opmaak van de begroting 2012 ontving de FOD Sociale Zekerheid extra vastleggingskredieten om het volledige bedrag van deze opdracht vast te leggen op de begroting 2012 (toen geschat op 2,5 mio euro). Ten gevolge van de beperkingen van de voorlopige kredieten wordt momenteel maar een klein gedeelte daarvan vastgelegd. Huidige gunstig visum wordt enkel verstrekt onder voorwaarde dat, zodra de begroting van 2012 is goedgekeurd en de voorlopige kredieten worden opgeheven, de FOD Sociale Zekerheid het totale bedrag van het contract, zijnde 2.367.685 euro ibtw, volledig vastlegt op de vastleggingskredieten 2012. Onder deze voorwaarde gunstig advies."

Indien dezelfde regeling van toepassing blijft, kan het dus zijn dat het totale bedrag voor het toekomstige 5-jaren contract dient gebudgetteerd te worden in 2017. Het onderzoek naar een adequaat financieel kader zal in 2016 verlopen in samenspraak met het Inspectie van Financiën.

Mobiliteit en toegankelijkheid

Verantwoordelijke dienst: SD ICT

Uitleg:

Dit project heeft als doel alle collega's van de FOD gebruik te laten maken van de ICT-tools die ze nodig hebben (mails, documenten, communicatie, applicaties, ...) op verschillende types van toestellen (tablet, smartphone, laptop, ...) daar waar ze willen (in het buitenland, op het terrein tijdens controles voor de sociale inspectie, in de trein, ...). ICT-gebruikers vragen immers steeds vaker naar ICT-tools die hun mobiliteit ten goede komen. Dit project moet een structureel antwoord bieden op deze behoefte.

Voor de FOD is het gelijkheidsprincipe uitermate belangrijk, dit uitgangspunt is immers het fundament voor de manier van werken binnen de FOD. Bovendien geldt voor alle taken en functies een toenemend eis van efficiëntie, bereikbaarheid en connectiviteit. Voor het kunnen uitvoeren (nu en in de toekomst) van de opdrachten van de FOD is de goede bereikbaarheid (telefonisch, email,...) van iedereen dus cruciaal.

Het project gaat ook de specifieke behoeften analyseren van bepaalde functies en op basis hiervan aangepaste oplossingen aanbieden. Naast de managers en hun rechtstreekste staf (secretariaat, strategische adviseurs en belangrijke dossierbeheerders) zijn het vooral projectcoördinatoren en

technici die mobiele toepassingen voor het werk gebruiken: e-mails beheren, agenda bijhouden, contactadressen opslaan, etc. De bereikbaarheid bij technici is ook van groot belang om de continuïteit van bijvoorbeeld de ICT infrastructuur te waarborgen in geval van storing (zelfs tijdens het weekend). Alertfunctionaliteiten via email worden bijvoorbeeld voorzien met de ICT-leveranciers. Ook op het niveau van de Dienst Logistiek wordt van bepaalde medewerkers verwacht steeds en snel bereikbaar te zijn in geval van incidenten met de gebouwen, bovendien moeten deze medewerkers diensten leveren aan de regionale kantoren van DG HAN en DG SIS

Ook beleidsmedewerkers met frequente contacten met politieke kabinetten worden geacht sterk bereikbaar te zijn. Deze medewerkers nemen vaak deel aan externe vergaderingen bij zijn partners (beleidscellen, OISZ, internationale organisaties in België) of, voor sommigen, aan buitenlandse zendingen. Vanuit de politieke overheid en vanuit zijn partners wordt er ook gevraagd dat deze medewerkers snel kunnen reageren wanneer problemen of vragen opkomen bij belangrijke beleidsdossiers. Bovendien hebben sociale inspecteurs en controleurs nood aan een sterke band met de FOD tijdens hun verplaatsingen.

Voor deze functies betekenen de mobiele oplossingen geen verbeteringen op midden lange termijn maar wel een antwoord op duidelijke en concrete behoeften op korte termijn. Het intensieve gebruik van mobiele applicaties verhoogt hier meteen de productiviteit en het werkgenot.

Deliverables:

Tijdens de periode van de overeenkomst zal het project toegespitst zijn op de volgende deliverables :

- Invoering van een beleid betreffende mobiele telefonie;
- Studie naar / aankoop van nieuwe laptops voor meer mobiliteit;
- POC inzake documentbeheer in de Cloud;
- Studie over de mogelijkheden inzake e-ID.

Voor de jaren 2016-2018 zal de FOD ook aan de volgende initiatieven werken die in het bestuursplan geoperationaliseerd zullen worden: migratie naar Office 2016 en Windows 10, opmaak van een productcatalogus en een selfservice tool voor de ICT-oplossingen, vervanging van de zeer gedateerde en overladen tool voor beheer van bureelbenodigdheden (logistieke dienst) en stockbeheer(ICT), vernieuwing en uniformisering van oplossingen inzake Business Intelligence, de opmaak van standaarden en goede praktijken voor het gebruik van een unieke interface op het vlak, van ICT, de vervanging van de netwerk- en WIFI-infrastructuur in de FINTO.

Doelstelling 4.5. Het transversale beheer en het backoffice optimaliseren

Het beheer van de FOD laat veel ruimte voor autonomie en responsabilisering van de directies- generaal en de stafdiensten. De visie en de strategie van de FOD werden geformuleerd op basis van de input van de verschillende diensten. Rekening houdend met de gezamenlijke strategie en de waarden van de FOD, evenals met de noden van de gebruikers en de partners, beslissen de diensten volledig autonoom over hun opdrachtgebonden doelstellingen en projecten. Wel is er ook nood aan een transversaal beheer:

- om de strategische samenhang tussen de diensten te waarborgen;
- om de samenwerking tussen diensten te bevorderen;
- om het beslissingsproces op het niveau van het Directiecomité te faciliteren voor doelstellingen die een beroep doen op gemeenschappelijke middelen zoals het ICT-budget,

- het budget voor het personeelsplan of de behoeften met betrekking tot de overdracht van kredieten;
- om de rapportage en de externe relaties van de FOD te coördineren wanneer het gaat om doelstellingen, resultaten en aanvragen van middelen.

Tijdens de jaren 2016-2018 zal de FOD aan de volgende initiatieven werken:

Internal Governance

Verantwoordelijke dienst: SE PREZ

Uitleg:

Het project omvat 3 kern-deliverables:

- COMPONENT 1: Het voorzien van een intern proces en procedures voor de nauwkeurige opvolging en rapportering van de bestuursovereenkomst (BO). Dit zowel ten opzichte van de politieke autoriteiten als intern (directiecomité en per dienst/project).
- COMPONENT 2: Proces en procedures voorzien om budget en het personeelsplan hierin te integreren (en vice versa).
- COMPONENT 3: Een risicomanagement/internal control uittekenen voor de FOD.

Deze drie opdrachten zijn vanzelfsprekend sterk “interlinked”. De focus zal liggen op het uitwerken van aangepaste en nieuwe processen en het beheer van het nodige change management gezien de impact op alle diensten. Bij het uitwerken van deze nieuwe processen zal gewerkt worden naar een vereist niveau van standaardisering (o.a. om een coherente rapportering naar het politieke niveau mogelijk te maken). Deze standaardisering zal echter gecombineerd worden met het nodige maatwerk gezien de verschillende noden van diverse diensten binnen de FOD.

Om deze verregaande integratie van de bestuursovereenkomst, budget, personeel en risicobeheersing te faciliteren en het gebruiksgemak te bevorderen, zal in het kader van dit project een “geïntegreerde toepassing” worden ontwikkeld die dit mogelijk maakt. Concreet komt het neer op één elektronische omgeving waarin zowel projectleiders, PMO als e-PMO kunnen werken. Uiteindelijk moet dit de afstemming mogelijk maken van de verschillende cycli (planning bestuursovereenkomst, personeelsplan en budget) alsook permanente opvolging (risicobeheer) een evidentie maken doordat knelpunten automatisch naar boven komen.

Doorheen het hele project is tevens een goede begeleiding en ontlasting van de PMO’s en projectleiders een duidelijke doelstelling.

Het project beoogt de volgende doelstellingen:

- Verdere verankering van de bestuursovereenkomst in de organisatie.
- De verplichte rapportering naar het politieke niveau in het kader van de bestuursovereenkomst mogelijk maken.
- Het standaardiseren en automatiseren moet er voor zorgen dat ePMO, PMO en Directiecomité zich kunnen focussen op de inhoudelijke en strategische aspecten. Dit moet tevens tegemoet komen aan de budgettaire uitdagingen (voornamelijk op het niveau van het personeelsenveloppe);
- Daarnaast moet het de transparantie en communicatie verhogen tussen het Directiecomité, ePMO, PMO’s, projectleiders en het beleidsniveau.

Deliverables:

De volgende deliverables zullen in de loop van de bestuursovereenkomst uitgevoerd worden:

- Opstellen openbare aanbesteding voor wat betreft de noodzakelijke ondersteuning voor het ontwikkelen van een “geïntegreerde toepassing” inzake projectmanagement (in samenspraak met het project i.v.m. de vervanging van de Business Intelligence toepassingen);
- Een nota houdende het proces en de procedures voor de opvolging en rapportering van de bestuursovereenkomst
- Een nota houdende de processen en de procedures voor de integratie van budget en personeelsplan
- Een nota houdende de processen en de procedures voor het opstarten van het risicomangement/interne controle

Budget Reform

Verantwoordelijke dienst: SD B&B

Uitleg :

De nieuwe structuur en de toekomstige manier van begrotingsmonitoring en –beheer dient gericht te zijn op:

- Flexibiliteit en wendbaarheid
- Multilaterale samenwerking tussen de dienst en proactief beheer van de kredieten.
- Optimale verdeling en benutting van de begrotingskredieten

Op die manier kan de FOD een (gedeeltelijk) antwoord bieden aan de opgelegde besparingen en zorgt de FOD ervoor dat de nodige kredieten worden voorzien zodat de opdrachten van de FOD kunnen uitgevoerd worden (rekening houdend met het opgelegde besparingstraject).

Doelstelling van het project is een hervorming van de structuur en beheer van het budget van de FOD volgens de volgende principes:

- Flexibel en dynamisch. Door het beperken van het aantal basisallocaties moet het beheer eenvoudiger en sneller gaan. Door het beperken van de vaste kosten en ervoor te zorgen dat het aantal engagementen op lange termijn beperkt is moet de FOD in staat zijn om flexibeler en wendbaarder te zijn. Op die manier moet de begroting van de FOD in staat zijn onverwachte besparingen, opdrachten en hervormingen op te vangen.
- Rechtstreeks gerelateerd aan de activiteiten en de eindproducten van de FOD. De dienst B&B streeft naar een prestatiegerichte begroting.
- Transversaal en FOD-overkoepelend. Door het optimaal groeperen van basisallocaties en de eindbevoegdheid van de verschillende kredieten op het niveau van het Directiecomité te leggen zullen de middelen beter besteed worden. Een optimale benutting van de kredieten is enkel mogelijk bij een transversale manier van werken.

Deliverables :

In een eerste fase voor de SD's, d.w.z. SD PREZ, SD B&B, SD P&O en SD ICT). Indien het resultaat bevredigend is, kan worden overwogen na te gaan of een uitbreiding tot de rest van de FOD wenselijk is.

De volgende deliverables zullen worden gerealiseerd tegen einde 2017:

- Eerste analyse van de budgetten van de SD's
- Voorstelling van herziening van de kredieten
- Evaluatie en herziening
- Analyse en uitbreiding tot de budgetten van de DG's (Begroting 2017)

Voor de jaren 2016-2018 zal de FOD ook aan de volgende initiatieven werken die in het bestuursplan geoperationaliseerd zullen worden: een veralgemening van een systeem voor kostenberekening op basis van ervaringen bij DGHAN (facturatie aan de deelstaten) en voor DGWAR en DGINZ (berekening van de kosten van hun opdrachten in het kader van de interne redesign), digitalisering van de facturatieprocessen, centralisering van het beheer van de contracten en overheidsopdrachten, optimalisering van het beheer van de personeelsdossiers, verderzetting van de reorganisatie van de SD ICT.

Deel 4. Deelname van de FOD aan de transversale doelstellingen

4.1. Inleiding

Het hoofddoel is de federale overheidsdiensten te responsabiliseren, de werking te moderniseren en efficiënter te maken vertrekkend vanuit een gemeenschappelijke visie voor alle federale overheidsdiensten en die door alle federale overheidsdiensten worden onderschreven. In dit kader streven de federale overheidsdiensten er naar om gemeenschappelijke acties te ondernemen die gelden voor het geheel van de federale overheidsdiensten.

De normen en standaarden die aan de transversale doelstellingen zijn verbonden en die hier in onderling akkoord worden vooropgesteld zijn inspanningsverbintenissen. Iedere federale overheidsdienst wordt aangespoord een traject uit te tekenen dat vertrekkend vanuit hun huidige positie en maturiteit hen moet aanzetten om binnen de mogelijkheden en rekening houdend met de eigen specifieke omstandigheden een eigen en gefaseerde weg naar de realisatie en de implementatie ervan uit te stippelen en hiervoor verantwoording te kunnen afleggen. Dit hoofdstuk definieert het traject van de FOD Sociale Zekerheid i.v.m. de transversale doelstellingen.

De onderscheiden domeinen beantwoorden aan de doelstellingen vervat in het regeerakkoord en vertolken de leidende principes die op hun beurt een emanatie zijn van de gemeenschappelijk gedragen strategische assen integratie en coördinatie van de dienstverlening, kostenefficiëntie, klantgerichtheid, innovatie, vereenvoudiging en digitalisering. Deze strategische assen werken transversaal door in het uittekenen van de doelstellingen van deze 7 domeinen zodat bepaalde operationele doelstellingen en indicatoren op meerdere domeinen kunnen slaan.

4.2. Deelname aan de transversale doelstellingen inzake administratieve vereenvoudigingen en klantgerichtheid

Inzake administratieve vereenvoudiging verbindt de FOD zich ertoe om zijn opdracht van beleidsadvies te herzien om het systematisch beroep op reglementering te vermijden. De FOD draagt tot deze algemene doelstelling bij via het project Smart Policy Advisor. Hierbij zal de FOD Sociale Zekerheid het project Handicare voortzetten die de eliminatie van papieren formulieren, de invoering van een eenvoudige online module en een grote tussenkomst van de sociale assistenten bij de aanvraag tot uitkering bevat.

Tevens verbindt de FOD zich ertoe zich verder in te zetten voor de toepassing van het Only-Once-principe, dit in het kader van de aanbevelingen van het Only-Once-verslag van de FOD Sociale Zekerheid van 21/05/2015. Hiertoe zal de FOD zich toespitsen op de aanvraag van gegevens die momenteel nog niet via de dienstintegrator gaan. De volgende acties zullen worden ingepland:

- Voor DGINZ: toegang vragen tot de Taxi-As-databanken van de FOD Financiën, de databank van de RVA en de databank van ConsultImmo⁷;
- Voor DGSIS: toegang vragen tot de databanken van de OCMW's, de DIV van de FOD Mobiliteit, het RIZIV en de RVA alsook van het Algemeen Repertorium van de zelfstandigen;
- Voor DGWAR: directe link met het Rijksregister en met de FOD Justitie voor het attest goed gedrag en zeden⁸;
- Voor DGHAN: integratie van de bestaande stromen in de web service van de KSZ.

Inzake de verbetering inzake klantgerichtheid of verbetering van de relatie met de gebruiker/burger, engageert de federale overheidsdienst zich om de klantgerichtheid als een permanent aandachtspunt en een sturend onderdeel te ontwikkelen van een beleid en dienstverlening dat optimaal afgestemd is op de noden en de verwachtingen van de gebruikers – of groepen van gebruikers - en de stakeholders, op het respectvol omgaan met burgers, bedrijven en belanghebbenden, met bijzondere aandacht voor de meest kwetsbaren, en het regelmatig poolshoogte te nemen en desgewenst de dienstverlening bij te sturen.

De FOD Sociale Zekerheid verbindt zich ertoe om in de loop van zijn bestuursovereenkomst de deelname van zijn eindgebruikers bij zijn werking te veralgemenen. De FOD Sociale Zekerheid draagt tot deze algemene doelstelling bij via de organisatie van tevredenheidsenquêtes voor de gebruikers van DGSIS, DGHAN en DGINZ, de opbouw van een tevredenheidsmeting voor zijn partners en de opbouw van een algemene tevredenheidsindicator voor alle stafdiensten.

4.3. Deelname aan de transversale doelstellingen inzake efficiëntie en behoorlijk bestuur

115

Efficiëntieverbetering en kostenreductie is een samenspel van externe maatregelen als e-government, vereenvoudiging en digitalisering van processen met interne maatregelen en acties zoals het verbeteren van de processen, een betere coördinatie en afstemming en integratie van dienstverlening en het correct inschatten van behoeften en de impact waarbij dit alles gemonitord wordt door interne controle en interne audit.

Het College en de Regering verbinden zich ertoe om de budgettaire procedures te herzien om de budgettaire autonomie van de organisaties te verhogen. Dit impliceert:

- De ontwikkeling van een globale enveloppebenadering
- Het behouden van de efficiëntiewinsten
- De interne financiering van de synergie
- Het financieren van uitzonderlijke investeringsprojecten

Inzake de verbetering van zijn processen verbindt de FOD Sociale Zekerheid zich ertoe om zich te focussen op het goed beheer en het optimaliseren van de processen en projecten en het waarborgen van de kwaliteit ervan om te komen tot een grotere maturiteit. De FOD draagt tot deze algemene doelstelling bij via het project “Handicare” van DGHAN, het project “Case Management” tussen SD ICT, DGINZ en DGSIS, het project “Efficiency social security” van DGSTRAT, het project “Hertekenen

⁷ Het opstarten van de voor DGINZ voorziene acties is sterk afhankelijk van de resultaten van het interne redesign van de FOD evenals van de opbouw van een webservice bij het RSVZ. Deze twee voorwaarden zijn sterk aan elkaar gelinkt. .

⁸ De geplande investeringen voor de link tussen DGWAR en het Rijksregister werden on hold gezet ter afwachting van de beleidsbeslissingen ivm de opdrachten van deze dienst in het kader van de interne redesign van de FOD.

procedure vrijstelling van bijdragen” van DGINZ en het project “Vereenvoudiging wetgeving en procedures oorlogsslachtoffers” van DGWAR.

Inzake de automatisering van bepaalde ondersteunende taken verbindt de FOD Sociale Zekerheid zich ertoe om gebruik te maken van Crescendo en van e-procurement, om het absenteïsme op te volgen, om de metingen in dit kader te voeren en om de resultaten ervan in zijn rapportering te zetten.

Inzake efficiëntiemeting verbindt de FOD Sociale Zekerheid zich ertoe om loyaal mee te werken aan alle werkzaamheden i.v.m. de opbouw van de gemeenschappelijke methodologie inzake werklastmeting. De FOD Sociale Zekerheid draagt ook tot deze algemene doelstelling van efficiëntiemeting bij via de eerste initiatieven van zijn SD B&B in het kader van het project “Budget Reform”. In het kader van zijn interne redesign zal de FOD een model ontwikkelen om de kosten te berekenen van de opdrachten die door de redesign beïnvloed worden.

Inzake interne governance en controle verbindt de FOD zich ertoe om, in de loop van de bestuursovereenkomst, zijn transversale governance verder te ontwikkelen, via drie kern-deliverables:

1. Het voorzien van een intern proces en procedures voor de nauwkeurige opvolging en rapportering van de bestuursovereenkomst (BO). Dit zowel ten opzichte van de politieke autoriteiten als intern (directiecomité en per dienst/project).
2. Proces en procedures voorzien om budget en het personeelsplan in het proces i.v.m. de bestuursovereenkomst te integreren (en vice versa).
3. De eerste initiatieven te lanceren i.v.m. de uittekening van een risicomangement/interne control voor de FOD.

116

Deze drie opdrachten zijn vanzelfsprekend sterk “interlinked”. De focus zal liggen op het uitwerken van aangepaste en nieuwe processen en het beheer van het nodige change management gezien de impact op alle diensten. Hiervoor verwijst de FOD Sociale Zekerheid naar het project “Interne governance” van de SD PREZ.

Inzake interne audit verbindt de FOD zich ertoe om de onafhankelijke positie van zijn interne auditeur te respecteren. De FOD verbindt zich ertoe om alle nodige informatie en documentatie aan hem ter beschikking te stellen en geen druk uit te oefenen op zijn medewerkers die aan één van zijn audits zouden deelnemen. De FOD verbindt zich ook ertoe om loyaal deel te nemen aan de opbouw van de gemeenschappelijke auditdienst.

4.4. Deelname aan de transversale doelstellingen inzake duurzame ontwikkeling, gelijke kansen, welzijn van de medewerkers en werkcultuur

Inzake duurzame ontwikkeling verbindt de FOD Sociale Zekerheid zich ertoe om zijn materiële en immateriële maatschappelijke impact op vlak van duurzame ontwikkeling te monitoren en te ontwikkelen, duurzaamheid verder te integreren in zijn besluitvormings- en werkingsprocessen en de afgesproken certificeringen zodra een oplossing gevonden wordt voor de aanzienlijke administratieve lasten en kosten.

Op het vlak van het **diversiteitsmanagement**, engageert de FOD zich om een inclusief HR-beleid te voeren dat een gelijke toegang tot het openbaar ambt voor elke burger van dit land mogelijk maakt en om de federale diversiteit bevorderende initiatieven te ondersteunen⁹.

Met betrekking tot **gender mainstreaming** engageert de FOD zich ertoe het actuele beleid inzake gender mainstreaming uit te voeren en te intensifiëren¹⁰. De FOD zal rekening houden met de verschillende situatie van vrouwen en mannen (integratie van de genderdimensie of gender mainstreaming) in al haar acties, programma's en projecten, en in het bijzonder in de activiteiten die ze in het kader van de huidige overeenkomst zal uitvoeren. Voor de uitvoering hiervan zal de FOD steunen op de interne coördinatiegroep en het actieplan gender mainstreaming. In dit kader is de FOD overtuigd dat haar erkende werkcultuur, gebaseerd op de afstemming professionele leven-privé leven, op de autonomie van medewerkers en op hun responsabilisering op de te bereiken resultaten, optimale resultaten zal leveren. De FOD Sociale Zekerheid verbindt zich toch ertoe om de nodige indicatoren op te volgen en positieve en correctieve maatregelen indien nodig te nemen in de loop van de bestuursovereenkomst.

Inzake werkcultuur verbindt de FOD Sociale Zekerheid zich ertoe om de nadruk te leggen op de versterking van de zelfsturingscapaciteiten van zijn interne ploegen en diensten, op het welzijn van zijn medewerkers, op het respect voor zijn verplichtingen als werkgever, op de communicatie aan zijn medewerkers van een eenduidige, nauwkeurige informatie over hun persoonlijke situatie, op de ontwikkeling van een gepersonaliseerde begeleiding en advies en op de opbouw van een evenwichtige HR strategie. In dit kader zal, ieder jaar, een actieplan "Tango" opgesteld en uitgevoerd worden.

117 **4.5. Deelname aan de transversale doelstellingen inzake synergie en redesign**

Inzake synergie verbindt FOD Sociale Zekerheid zich ertoe om op permanente basis de dienstoverschrijdende samenwerking te bevorderen door te participeren en te investeren in de federale of beleidsoverschrijdende initiatieven die er op gericht zijn om tot synergie te komen. De FOD Sociale Zekerheid verbindt zich sowieso ertoe om loyaal deel te nemen aan de transversale synergiën en deze te implementeren voor zover zijn budgettaire middelen dit toelaten en voor zover de synergiën na een kosten/baten analyse een voordeel betekenen voor de dienstverlening aan zijn gebruikers en partners en/of voor zijn beheer. De FOD schrijft zich in in het initiatief van het College om een cartografie op te maken van de verschillende domeinen waar synergiën mogelijk zijn.

De FOD neemt deel aan prioritaire acties gericht op een aantal gekozen thematieken. In dit kader verbindt de FOD Sociale Zekerheid zich in ieder geval ertoe een maximaal aantal bilaterale synergiën met geïnteresseerde federale overheidsorganisaties te zoeken. Mogelijke denkplaatjes zijn de volgende:

⁹ Mogelijke initiatieven mbt diversiteit zijn: de verdere integratie van de genderdimensie in het geheel van de activiteiten; het participeren in specifieke acties in het kader van de tewerkstelling van de specifieke categorieën personen; het streven naar binnen de gestelde termijnen de effectieve invulling en naleving van de gehandicaptenquota van 3% van het personeelsbestand en hiervoor alle maatregelen te nemen om de arbeidsposten aan te passen en een specifiek onthaal hiervoor te ontwikkelen; meewerken aan initiatieven die als doelstelling hebben een leeftijdsbewust personeelsbeleid te ontwikkelen (bvb. het verlengd inzetten van competenties op de werkvloer).

¹⁰ overeenkomstig de bepalingen van de 'wet gender mainstreaming' van 12 januari 2007 en van haar uitvoeringsbesluiten

- Inzake beheer: gemeenschappelijke deelname aan transversale synergiën inzake P&O dossiers (Shared Services), logistiek, IT infrastructuur (Optifed UC, G-Cloud) en interne audit, delen van transversale functies (preventieadviseur, duurzame ontwikkeling specialist of vertrouwenspersonen), delen van ervaringen (Shared Services, bestuursovereenkomsten, interne audit, werkcultuur, etc.);
- Inzake opdrachten: versterking van de Belgische positie op internationale fora en voornamelijk bij de Europese Unie, versterking van de samenwerking inzake beleidsindicatoren;

De FOD Sociale Zekerheid verbindt zich ertoe deze denkpistes vanaf 2016 te analyseren en voorstellen tot synergiën aan de betrokken politieke overheid te communiceren.

Inzake overheidsopdrachten verbindt de FOD Sociale Zekerheid zich ertoe om de samenwerking tussen de diensten voortdurend te versterken door deel te nemen aan en te investeren in federale of transversale initiatieven die bestemd zijn om een synergie op te zetten. Voor het plaatsen van overheidsopdrachten zal het gebruik van een “opdrachten- aankoopcentrale-model” maximaal bevorderd worden.

De FOD Sociale Zekerheid verbindt zich ertoe om de **nodige beheersdata** in kaart te brengen, te professionaliseren en voor de betrokken actoren en stakeholders digitaal ter beschikking te stellen.

Inzake de redesign van de federale overheidssector zal de FOD Sociale Zekerheid bijdragen tot de voorbereiding, de datacollectie en de verwezenlijking hiervan. Voor haar interne structuur zal de FOD Sociale Zekerheid, in overleg met de betrokken beleidscellen en partners, zich focussen op twee grote trajecten: de instandhouding van de opdrachten inzake burgerlijke oorlogsslachtoffers en de reorganisatie van de ondersteuning aan het sociale beleid.

Deel 5. Uitvoering van de bestuursovereenkomst

De FOD Sociale Zekerheid zal zijn basisopdrachten ten aanzien van de gebruikers, de ministers bevoegd voor sociale materies, zijn partners en de sector van de sociale zekerheid verder naar behoren uitvoeren en daarbij zoveel mogelijk prestatienormen en projecten die in het bestuursplan beschreven staan, realiseren. De FOD Sociale Zekerheid zal alles in het werk stellen om gunstige voorwaarden te creëren om zijn waarden, visie en strategie te realiseren en om zo veel mogelijk projecten te verwezenlijken zoals voorgesteld in de bestuursovereenkomst en bestuursplan. De Minister van Sociale Zaken zal, samen met de ander Ministers en Staatssecretarissen, de realisatie van de operationele doelstellingen beschreven in de bestuursovereenkomst ten volle ondersteunen.

5.1. Bestuursplan

De FOD Sociale Zekerheid zal de strategische en operationele doelstellingen uit de bestuursovereenkomst jaarlijks operationaliseren ter middel van een bestuursplan dat ten minste de te bereiken doelstellingen, de concrete resultaten van het overleg met de beleidscellen en de te investeren middelen voor het betrokken jaar zal bevatten.

120

Op basis van de tijdens het voorgaande jaar behaalde resultaten en de verschillende overlegmomenten met de beleidscellen zullen deadlines en projectkosten ieder jaar opnieuw worden bepaald. Op verzoek van de beleidscellen of op initiatief van de FOD kunnen ook projecten worden toegevoegd. Voor elk project uit het bestuursplan zal de FOD de volgende kosten berekenen:

- **Bijkomende kosten voor de business**, d.w.z. of de verantwoordelijke dienst in staat is het ingediende project te financieren (werkings- en/of investeringskredieten) of te beheren (bestaand personeelskader) en indien dit niet het geval is, welke extra budgetten en personeelsmiddelen aan het huidige kader moeten worden toegevoegd;
- **Totale kost van de interventie van de SD ICT**, d.w.z. of het project een interventie van ICT vergt. Aan de dienst wordt gevraagd te berekenen wat de interventie in totaal zal kosten in termen van werklust (werkdagen/FTE ten belope van 221 dagen = 1 VT) en/of budgetten.

Twee keer per jaar zal de FOD beoordelen of alle ingediende projecten kunnen worden gerealiseerd. In geval van problemen zal de FOD waar nodig overleggen met de betrokken beleidscellen.

5.2. Meerjarig budget

In overeenstemming met de beslissingen van de Ministerraad (15/10/2014, 03/04/2015 en 11/10/2015) zal de FOD Sociale Zekerheid volledig meewerken aan het huidig budgettaire beleid van de Federale Regering. De FOD zal daarvoor de volgende budgettaire cijfers respecteren:

	2016	2017	2018
Werking (verrekening) en investeringen	29.194	27.618	26.056
Personeel	50.864	50.454	49.444

(cijfers in duizend euro, vereffeningskredieten excl. personeelskrediet staats hervorming, bron: bilaterale begroting 2016)

De kredieten voor de beleidscellen maken geen deel uit van deze bedragen. De budgettaire bedragen voor de begrotingsjaren 2017 en 2018 worden verkregen op basis van de berekeningsmethode die bij de FOD Sociale Zekerheid wordt gebruikt en op basis van de huidige hypothesen en beleidsbeslissingen.

De FOD Sociale Zekerheid zal het in de bestuursovereenkomst vastgelegd budgettair kader respecteren. Nochtans zal de FOD alles in het werk stellen om **zijn efficiëntie te verbeteren**, om, bij ongewijzigd budgettair beleid, minder werkingsmiddelen zoals in de bestuursovereenkomst gepland staan te benutten en om bij de federale regering verslag uit te brengen over de ondernomen acties op vlak van de efficiëntiewinst die aldus werd geboekt

121

Om de continuïteit van de dienstverlening te kunnen waarborgen en om te blijven moderniseren en efficiëntie nastreven, is het noodzakelijk dat de FOD Sociale Zekerheid **de gegeneerde efficiëntiewinst mag behouden**. Na overleg met de Minister van Sociale Zaken en de Minister van Begroting kan deze winst opnieuw in de FOD worden geïnjecteerd om de bestaande tekorten/risico's te remediëren of om in nieuwe efficiëntieprojecten te investeren. Hiertoe moet de FOD de gegeneerde efficiëntiewinst aan de regering aantonen aan de hand van *ex post*-verslagen.

5.3. Opvolging van de bestuursovereenkomst

De FOD Sociale Zekerheid zal de realisatie van de operationele doelstellingen zoals beschreven in de bestuursovereenkomst en het bestuursplan aandachtig opvolgen, gebruik makend van de SMART-principes. De reporting op de resultaten zal op jaarbasis voor het jaar 2016 en op semestriële basis voor de jaren 2017 en 2018 gebeuren, rekening houdend met de resultaten van het project "Internal Governance".

De FOD zal de recurrente activiteiten opvolgen aan de hand van **operationele prestatie-indicatoren** dat voor de externe reporting geconsolideerd zullen worden via **strategische indicatoren**. Deze strategische indicatoren worden uit verschillende operationele prestatie-indicatoren uit de verschillende diensten van de FOD samengesteld.

Het bereikte resultaat zal als volgt berekend worden:

- Eén à twee streefnormen, naargelang de situatie, zal aan iedere operationele indicator toegewezen worden;
- Scores worden op basis van de resultaten toegewezen (0 = niet gerealiseerd, 1 = voorwaardelijk gerealiseerd, 2 = volledig gerealiseerd);

- Operationele scores worden gewogen en opgeteld om tot een globale strategische score te komen (0 = niet gerealiseerd, 1 = voorwaardelijk gerealiseerd, 2 = volledig gerealiseerd).

In de loop van de bestuursovereenkomst kunnen de strategische indicatoren worden verfijnd door bestaande operationele indicatoren aan te passen of nieuwe operationele indicatoren bij te voegen.

<p>Strategische indicator 1</p> <p><i>De beleidscellen krijgen een kwaliteitsvolle ondersteuning m.b.t. initiatieven inzake sociaal beleid</i></p> <p>Weging: zelfde gewicht voor elke indicator</p>	<p>Operationele indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisatie van alle geplande algemene overlegmomenten tussen de managers Beleidsondersteuning en de verschillende beleidscellen; • Organisatie van alle geplande tweemaandelijks overlegmomenten tussen de FOD en de Beleidscel Sociale Zaken met betrekking tot studie- en simulatieaanvragen Mimosis • Jaarlijkse projectoproepen aan het adres van de beleidscellen over het onderzoeksprogramma om de onderzoeksagenda aan te passen; • Feedback van de beleidscellen over het verstrekte advies en de geboden ondersteuning (eens het systeem is ingevoerd).
<p>Strategische indicator 2</p> <p><i>Geschillen worden binnen de vastgelegde termijnen behandeld</i></p> <p>Weging: zelfde gewicht voor elke indicator</p>	<p>Operationele indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percentage procedurestukken ingediend binnen de termijnen voorgeschreven bij de procedure inzake nationale geschillen; • Percentage procedurestukken ingediend binnen de termijnen voorgeschreven bij de procedure inzake internationale geschillen (uit te werken); • Percentage geschillendossiers van de sociale inspectie behandeld binnen de wettelijke termijn.
<p>Strategische indicator 3</p> <p><i>De beleidscellen krijgen een kwaliteitsvolle ondersteuning m.b.t. internationale dossiers</i></p> <p>Weging: zelfde gewicht voor elke indicator</p>	<p>Operationele indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Organisatie van de geplande overlegmomenten tussen de FOD en de Beleidscel Sociale Zaken over internationale dossiers; • Uitblijven van incidenten betreffende de betrokkenheid van de andere beleidscellen bij internationale dossiers. • Feedback van de beleidscellen over het verstrekte advies en de geboden ondersteuning (eens het systeem is ingevoerd).
<p>Strategische indicator 4</p> <p><i>De beleidscellen krijgen een kwaliteitsvolle ondersteuning m.b.t. de budgetten en rekening van de sociale zekerheid</i></p>	<p>Operationele indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitblijven van incidenten bij het opstellen van de geactualiseerde tabellen en de Algemene Toelichting (ondersteuning begrotingsopmaak); • Maandelijks voorleggen van de globalisering van de beheersbegroting van de socialezekerheidsinstellingen; • Maandelijks voorleggen van een verslag over de

<p>Weging: zelfde gewicht voor elke indicator</p>	<p>thesauriegegevens (opdrachtenbegroting).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Naleven van de termijnen inzake de rekeningen van de sociale zekerheid.
<p>Strategische indicator 5</p> <p><i>De sociale verzekeringsfondsen worden gecontroleerd zoals het hoort.</i></p>	<p>Operationele indicator:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Eén operationele indicator: plan voor de controle van de socialezekerheidsfondsen verloopt zoals voorzien.
<p>Strategische indicator 6</p> <p><i>Beslissingen m.b.t. de toekenning van sociale rechten aan gebruikers worden snel genomen</i></p> <p>Weging: de indicatoren worden op dezelfde wijze gewogen voor één doelgroep en worden vervolgens gewogen in functie van het aantal behandelde dossiers</p>	<p>Operationele indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemiddelde behandelingstijd eerste aanvragen tegemoetkomingen aan personen met een handicap; • Percentage beslissingen (ingevolge een eerst aanvraag voor een tegemoetkoming aan personen met een handicap) behandeld binnen de wettelijke termijn; • Percentage administratieve herzieningen van tegemoetkoming aan personen met een handicap) behandeld binnen de vooropgestelde termijn; • Gemiddelde termijn voor behandeling en afsluiting van dossiers van de Commissie voor vrijstelling van bijdragen voor zelfstandigen; • Evolutie van de gemiddelde behandelingstermijn voor dossiers van de Commissie voor vrijstelling van bijdragen voor zelfstandigen; • Percentage aanvragen voor afwijkingen kinderbijslag waarvoor binnen de voorziene termijn een ontvangstbevestiging werd verstuurd; • Percentage aanvragen voor afwijkingen kinderbijslag die binnen de voorziene termijn naar de politieke overheid werd gestuurd; • Percentage aanvragen van attesten of informatie die binnen de voorziene termijn door DGWAR werden behandeld; • Percentage beslissingen over burgers die binnen de voorziene termijn door DGWAR werden genomen; • Gemiddelde behandelingstermijn voor aanvragen pensioen of rente bij DGWAR; • Gemiddelde termijn voor inbetalingstelling van een beslissing genomen door DGWAR.
<p>Strategische indicator 7</p> <p><i>Beslissingen m.b.t. de toekenning van sociale rechten aan gebruikers worden correct genomen</i></p> <p>Weging: de indicatoren worden op dezelfde wijze gewogen voor één doelgroep</p>	<p>Operationele indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percentage beslissingen van het DGHAN die na een interne kwaliteitscontrole als correct worden beoordeeld; • Percentage medische evaluatie van het DGHAN die na een interne kwaliteitscontrole als goed of uitstekend worden beoordeeld; • Percentage tevreden gebruikers van het DGHAN na een ondervraging; • Tevredenheid zelfstandigen over de behandeling van hun

<p>en worden vervolgens gewogen in functie van het aantal behandelde dossiers</p>	<p>dossiers door de griffies van de Commissie voor vrijstelling van bijdragen voor zelfstandigen</p>
<p>Strategische indicator 8</p> <p><i>De gebruikers hebben vlot toegang tot degelijke informatie</i></p> <p>Weging: de indicatoren worden op dezelfde wijze gewogen voor één doelgroep en worden vervolgens gewogen in functie van het aantal behandelde dossiers</p>	<p>Operationele indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percentage binnen de 30 seconden beantwoorde telefoonoproepen via het groene nummer voor personen met een handicap; • Percentage schriftelijke vragen om informatie of klachten bij DGHAN die binnen de vijf dagen zijn beantwoord; • Percentage gebruikers van DGHAN dat na bevraging heeft geantwoord dat ze gemakkelijk informatie hebben kunnen vinden over de door DGHAN geboden dienstverlening; • Evolutie van het aantal raadplegingen van burgers met betrekking de oorlogsarchieven in vergelijking met het voorgaande jaar; • Evolutie van het aantal gedigitaliseerde en ingevoerde oorlogsarchieven.
<p>Strategische indicator 9</p> <p><i>Correcte, consistente en tijdig bezorgde informatie in het kader van de strijd tegen de sociale fraude</i></p> <p>Weging: zelfde gewicht voor elke indicator</p>	<p>Operationele indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gemiddelde antwoordtermijn voor vragen van burgers en buitendiensten van de Sociale Inspectie vanaf de ontvangst van de relevante elementen; • Tevredenheid bij de burger over de dienstverlening van de Sociale Inspectie; • Percentage verslagen dat binnen de opgelegde termijn door DGSIS werd opgesteld.
<p>Strategische indicator 10</p> <p><i>De controles gebeuren op tijd en er worden nuttige vaststellingen gedaan</i></p> <p>Weging: zelfde gewicht voor elke indicator</p>	<p>Operationele indicatoren:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Realisatie van de tweejaarlijkse doelstellingen inzake de bedragen van de regularisaties van de bijdragen; • Percentage regionale directies van DGSIS die hun doelstellingen inzake afgesloten dossiers heeft gehaald; • Percentage regionale directies van DGSIS dat de doelstellingen inzake de behandelingstermijn voor gewone dossiers heeft gehaald; • Percentage regionale directies van DGSIS dat de doelstellingen inzake de behandelingstermijn voor klachten van werknemers heeft gehaald • Percentage regionale directies van DGSIS dat de doelstellingen inzake de behandelingstermijn voor dossiers van arbeidsauditeuren heeft gehaald

De in het kader van de overeenkomst genomen initiatieven zullen grotendeels worden geoperationaliseerd en opgevolgd door middel van het bestuursplan en een transversale **methode inzake projectmanagement**. Onder project wordt elke tijdelijke actie verstaan die bedoeld is om de producten of de werking van de FOD te verbeteren of om een regeringsbeslissing of –prioriteit uit te voeren.

De projecten zullen worden opgenomen in het bestuursplan op basis van een aantal criteria: de aard, de geschatte duur, de risico's, de geraamde middelen en de nodige zichtbaarheid. **Projecten die betrekking hebben op een van zijn socialezekerheidsopdrachten of op het transversaal beheer van de FOD en dit gedurende minstens zes maanden** moeten als project worden vermeld in het bestuursplan.

Andere acties (die minder dan zes maanden duren of betrekking hebben op het beheer van slechts één dienst) zullen intern worden opgevolgd bij de betrokken diensten tenzij ...

- de FOD / de dienst een groot risico loopt indien het project niet wordt gerealiseerd (blokkering van de werking of van de dienstverlening voor gebruikers/partners),
- het project bijkomende/aanzienlijke middelen vergt;
- het project externe zichtbaarheid moet krijgen;

De opvolging van de bestuursovereenkomst zal wel geoptimaliseerd worden aan de hand van de resultaten van het project "internal Governance".

5.4. Aanpassing van de bestuursovereenkomst

Zoals voorzien bij artikel 11bis van het koninklijk besluit van 29 oktober 2001 betreffende de aanduiding en de uitoefening van managementfuncties in de federale overheidsdiensten en de programmatorische federale overheidsdiensten kunnen de FOD Sociale Zekerheid, de Minister van sociale zaken en de andere bevoegde ministers en staatssecretarissen (zie punt 1.3.) om de drie maanden een wijziging van de onderhavige overeenkomst vragen. De bestuursovereenkomst wordt tevens jaarlijks gerevalueerd op basis van het verslag over de uitvoering van de bestuursovereenkomst.

125

Wijzigingsvoorstellen zullen worden bezorgd aan de Minister van sociale zaken, die ze vervolgens aan de andere bevoegde ministers en staatssecretarissen bezorgt. Overeenkomstig artikel 11bis van het koninklijk besluit van 29 oktober 2001 moeten deze binnen de tien dagen hun advies formuleren. Na deze termijn is geen advies meer vereist.

Operationele aanpassingen

Operationele aanpassingen, d.w.z. aanpassingen van de streefnormen van de indicatoren of van de deadlines voor project-deliverables, zullen naar de Minister van sociale zaken worden verstuurd, die binnen de 30 werkdagen een beslissing zal nemen in overleg met de andere bevoegde ministers en staatssecretarissen. Na deze termijn van 30 werkdagen en bij het uitblijven van een beslissing zullen de aanpassingen als goedgekeurd worden beschouwd.

Budgettaire aanpassingen

De Minister van Sociale Zaken zal zo snel mogelijk de FOD Sociale Zekerheid op de hoogte brengen van elke budgettaire beslissing die (de realisatie van) zijn opdrachten, strategie en begroting 2016-2018 mogelijks zou kunnen wijzigen. De FOD Sociale Zekerheid zal zo snel mogelijk de impact van de budgettaire beslissingen op (de uitvoering van) de opdrachten, de strategie en de begroting 2016-2018 meedelen.

In de loop van de bestuursovereenkomst zal de FOD in eerste instantie **de voorkeur aan interne herverdelingen** geven om oplossingen te vinden voor opdrachten en doelstellingen waarvoor de

huidige werkmiddelen de realisatie ervan in het gevaar zouden brengen. De Minister van Sociale Zaken zal de voorgestelde interne oplossingen ondersteunen.

Daartoe is het noodzakelijk dat de FOD over voldoende en reële flexibiliteit beschikt i.v.m. haar budgettaire beheer, d.w.z. de reële mogelijkheid om overdrachten uit te voeren binnen de personeels-, de werkings- en de investeringskredieten, rekening houdend met het specialiteitsprincipe van de budgettaire reglementering. **De FOD Sociale Zekerheid en de Minister van Sociale zaken zullen proactief ieder discussie ondersteunen ivm de responsabilisering van FOD,**

Als de FOD deze overdrachten kan uitvoeren volgens deze principes zullen enkel de risicoprojecten of -opdrachten, waarvoor een interne herverdeling niet mogelijk is, met het oog op een budgettaire oplossing aan de Federale regering worden medegegeeld.

Als ondanks dit overleg, het Begrotingsbeleid van de Federale Staat het in deze overeenkomst vastgestelde budgettaire kader wijzigt, voor zover deze budgettaire beslissingen de realisatie van bepaalde opdrachten, doelstellingen en projecten uit de bestuursovereenkomst in gevaar brengt en voor zover er geen interne oplossing binnen de FOD kan gevonden worden zal de Minister van Sociale Zaken erop toezien dat de FOD Sociale Zekerheid de doelstellingen van de bestuursovereenkomst kan aanpassen in overleg met de andere bevoegde Ministers en Staatsecretarissen.

Aanpassingen in het geval van nieuwe taken of opdrachten

De FOD Sociale Zekerheid zal alles in het werk stellen om zo kwaliteitsvol mogelijk nieuwe opdrachten of taken uit te voeren die aan haar worden toegewezen na de afsluiting van de bestuursovereenkomst. Deze zullen het voorwerp zijn van een wijziging van de bestuursovereenkomst.

De Minister van Sociale Zaken zal erop toezien dat de Federale Regering zich ertoe verbindt de FOD Sociale Zekerheid zo snel mogelijk op de hoogte te brengen van haar intentie om nieuwe opdrachten of taken aan de FOD toe te wijzen en de FOD te betrekken bij de discussie over de praktische uitvoering van dergelijke beslissingen. De FOD Sociale Zekerheid zal na op de hoogte te zijn gebracht, zo snel mogelijk de impact van de beleidsbeslissingen inzake nieuwe taken of opdrachten op (de uitvoering van) de bestaande opdrachten, de strategie en de begroting 2016-2018 meedelen.

Als ondanks dit overleg, de beleidsbeslissingen, om nieuwe taken of opdrachten aan de FOD toe te wijzen, de realisatie van bepaalde opdrachten, doelstellingen of projecten uit de bestuursovereenkomst in gevaar brengt en voor zover er geen interne oplossing binnen de FOD kan gevonden worden zal de Minister van Sociale Zaken erop toezien dat de FOD Sociale Zekerheid de doelstellingen van de bestuursovereenkomst kan aanpassen in overleg met de andere bevoegde Ministers en Staatsecretarissen.

5.5. Evaluatie van de realisatie van de bestuursovereenkomst

De FOD zal, in de evaluatie van zijn mandaathouders, de realisatie van de bestuursovereenkomst en van het bestuursplan integreren.

Bij de evaluatie van de bestuursovereenkomst en de mandaathouders van de FOD zal er rekening gehouden worden met de tussentijdse aanpassing van de doelstellingen, de effectieve uitvoering van de in het personeelsplan voorziene rekrutteringen en de begroting en met structurele factoren die van invloed kunnen zijn op de omvang en de complexiteit van het werk evenals met de gevolgen van

beleidsbeslissingen (met name op vlak sociaal en budgettair beleid). Er zal rekening worden gehouden met de samenwerking van de partners van de FOD.

Deel 6. Handtekeningen

Ondertekend te Brussel op 03 maart 2016

Namens de Federale Staat
Maggie DE BLOCK,
Minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid



Namens de FOD Sociale Zekerheid
Frank VAN MASSENHOVE
Voorzitter van het Directiecomité van de FOD Sociale Zekerheid



Bijlagen

Bijlage 1. Afkortingen

ABC	Algemeen Beheerscomité voor het sociaal statuut der zelfstandigen
ADBA	Administratieve dienst met boekhoudkundige autonomie
AR-C	Adviesraden en –commissies, ondersteund door de FOD Sociale Zekerheid
AViQ	Agence pour une Vie de Qualité (Agence wallonne de la Santé, de la Protection sociale, du Handicap et des Familles)
AWIPH	Agence Wallonne pour l'Intégration des Personnes Handicapées
BSC	Balanced Score Card
BELINCOSOC	Belgian international cooperation on social protection
CVB	Commissie voor Vrijstelling van Bijdragen voor Zelfstandigen
DB2P	Databank van aanvullende pensioenen – 2de pijler (Sigedis)
DBP	Dienststelle für Personen mit Behinderung (Deutschsprachige Gemeinschaft Belgiens)
DIBISS	Dienst voor de Bijzondere Socialezekerheidsstelsels
DGHAN	Directie-generaal Personen met een Handicap
DGINZ	Directie-generaal Zelfstandigen
DGSIS	Directie-generaal Sociale Inspectie
DGSOC	Directie-generaal Sociaal Beleid
DGSTRAT	Directie-generaal Beleidsondersteuning
DGWAR	Directie-generaal Burgerlijke Oorlogslachtoffers
Dimona	Déclaration Immédiate/Onmiddellijke Aangifte
EESSI	Electronic Exchange of Social Security Information
ELSA	Werkgroep “Employment, Labour & Social Affairs” (OESO)
ePMO	Entreprise Project Management Office
EU	Europese Unie
EU-SILC	EU statistics on income and living conditions,
e-workspace	Elektronische werkruimtes
FTE	Full time equivalent
FAMIFED	Federaal agentschap voor de kinderbijslag
FAO	Fonds voor Arbeidsongevallen
FBZ	Fonds voor Beroepsziekten
Finto	Finance Tower
FOD	Federale Overheidsdienst
FOD WASO	Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg
FOR-CMS	Federale Opdrachtcentrale - Centrale de Marchés pour Services fédéraux
G-Cloud	Gouvernement Cloud
HVKZ	Hulp en Voorzorgskas voor Zeevarenden
HVW	Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen
HZIV	Hulpkas voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering
IAO	Internationale Arbeidsorganisatie
ISG	Indicators Sub-Group of the Social Protection Committee (sPC)
KSZ	Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid
Mimosis	Microsimulation Model for Belgian Social Insurance Systems
MISSSOC	Mutual Information System on Social Protection
NCP	National Contact point on Fraud and errors

NSZ	Neutraal Syndicaat voor Zelfstandigen
OESO	Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling
OISZ	Openbare instellingen van sociale zekerheid
Optifed UC	Optifed Unified Communication
PAR	Plan d'action régional (DGSIS)
PDOS	Pensioendienst voor de Overheidssector
Phare	Service Personne Handicapée Autonomie Recherchée (Commission communautaire française)
Piramid	Platform for Interactive Retrieving, Analysing and Managing Information and Documentation
PMO	Project Management Office
POC	Proof of Concept
RAP	Regionaal Actieplan (DGSIS)
RCBL	RekruteringsCentrum van het Belgische Leger
RVA	Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening
RJV	Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie
RVP	Rijksdienst voor Pensioenen
RSZ	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
RSVZ	Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen
RIZIV	Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering
SACA	Service administratif à comptabilité autonome
SD B&B	Stafdienst Budget en Beheerscontrole
SED	Structural electronic documents
SD ICT	Stafdienst Informatie- en Communicatie Technologieën
SD P&O	Stafdienst Personeel en Organisatie
SD PREZ	Services du Président
SESPROS	Système européen de statistiques intégrées de la protection sociale
SHA	System of Health Accounts
Sigedis	ASBL "Sociale Individuele Gegevens – Données Individuelles Sociales"
SIM's	Réseau « Social Impact of Migration »
SIOD	Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst
SMART	Specific, Measurable, Acceptable, Relevant, Time-bound
Smals	Société de Mécanographie pour l'Application des Lois Sociales - Maatschappij voor Mekanografie ter Toepassing van de Sociale Wetten
Smals IN	Smals Site Industrielaan 1070 Brussel
Smals UP	Smals Site Willebroekkaai 1000 Brussel
SPC	Social Protection Committee (EU)
SPC-AGE	Working Group on Ageing of the Social Protection Committee (SPC)
SVF	Sociale Verzekeringsfondsen voor Zelfstandigen
THAB	Tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden
UNCRPD	Convention on the Rights of Persons with Disabilities (VN)
UNIZO	Unie van Zelfstandige Ondernemers
VAPH	Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap
VN	Verenigde Naties
VUCA	Volatile, Uncertainty, Complexity & Ambiguity
WAN	Wide Area Network
WLAN	Wireless Local Area Network

Bijlage 2. Berekening van de meerjarenbegroting van de FOD Sociale Zekerheid

De bij punt 5.2 vermelde begrotingsbedragen werden vastgelegd op basis van de volgende cijfers. Deze bedragen worden hier indicatief weergegeven. De FOD Sociale Zekerheid verbindt zich niet tot een bepaalde verdeling tussen de verschillende diensten.

(Basishypothese : THAB uitkeringen blijven bij de FOD tot 2018, Belincosoc budget blijft constant op 51.000 €, functioneringskosten regionalisering THAB (3025 keur) voor 2016-2018 inbegrepen; vereffeningskredieten Project Handicare 1.638 keur in 2016 inbegrepen).

K€	Vastleggingskredieten			Vereffeningskredieten		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Stafdiensten	25.905	25.435	24.916	26.502	25.866	25.338
• Werking & investeringen	14.561	14.267	13.972	15.158	14.698	14.394
○ Stafdiensten : werking	4.593	4.507	4.415	4.634	4.547	4.455
○ IT	9.968	9.760	9.557	10.524	10.151	9.939
• Personeel	11.344	11.168	10.944	11.344	11.168	10.944
DGSIS	15.562	15.252	14.946	15.564	15.254	14.948
• Werking & investeringen	746	732	716	749	735	719
• Personeel	14.816	14.520	14.230	14.815	14.519	14.229
DGINZ	5.187	5.084	4.981	5.188	5.085	4.982
• Werking & investeringen	267	262	256	268	263	257
• Personeel	4.920	4.822	4.725	4.920	4.822	4.725
DGHAN	19.987	19.551	19.220	21.630	19.556	19.224
• Werking & investeringen	8.383	8.179	8.075	10.026	8.184	8.079
• Personeel	11.604	11.372	11.145	11.604	11.372	11.145
DGSTRAT	4.463	4.344	4.226	4.466	4.347	4.229
• Werking & investeringen	1.355	1.298	1.241	1.358	1.301	1.244
• Personeel	3.108	3.046	2.985	3.108	3.046	2.985
DGSOC	3.712	3.639	3.565	3.711	3.638	3.564
• Werking & investeringen	430	422	413	429	421	412

K€	Vastleggingskredieten			Vereffeningkredieten		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018
• Personeel	3.282	3.217	3.152	3.282	3.217	3.152
DGWAR	1.075	1.054	1.033	1.075	1.054	1.033
• Werking & investeringen	46	46	44	46	46	44
• Personeel	1.029	1.008	989	1.029	1.008	989

