



De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en de werking van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening

Karel BAECK, Administrateur-generaal

9 december 2008



RVA.be



1. De RVA



1.1 Opdracht

Toekenning van een vervangingsinkomen

- Verschillende uitkeringen o.a. werkloosheid
brugpensioen
loopbaanonderbreking/tijdskrediet
- 1.600.000 verschillende uitkeringsgerechtigden op jaarbasis
- Verschillende verrichtingen
 - Toekennen
 - Betalen (enkel LO / TK)
 - Verifiëren
 - Handhaving/Terugvorderen
- Een budget aan uitkeringen van 10^{10} €



1.2 Structuur en werking

- Gedecentraliseerde structuur
 - 1 hoofdbestuur
 - 30 buitendiensten
 - 580 PWA's
- Binnen het netwerk van de KSZ
 - Lid van het primaire netwerk
 - Beheerder van het secundaire netwerk van de werkloosheidsverzekering
 - bestaande uit de 4 uitbetalingsinstellingen
 - waarvan de taak erin bestaat:
 - de sociaal verzekerde te informeren
 - de uitkeringsaanvragen in te dienen
 - de uitkeringen te betalen (werkloosheid en brugpensioen)
- Partnership met de gewestinstellingen (VDAB – FOREM – ADG – Actiris) die bevoegd zijn voor arbeidsbemiddeling, opleiding, begeleiding van de werklozen...
- Partnership met de gemeenten (PWA)
- Frequentie contacten met bepaalde fondsen voor bestaanszekerheid (bouw,...)



1.3 Binnen de RVA: het Fonds voor sluiting van ondernemingen

- beschikt over een eigen rechtspersoonlijkheid, maar wordt beheerd door het Beheerscomité van de RVA
- werkt nauw samen met
 - de curatoren
 - de vakbonden
- zorgt ervoor dat de werknemers die werden getroffen door de sluiting van hun onderneming
 - de sluitingsvergoeding
 - de contractuele vergoedingen
 - de overbruggingsvergoedingen
 - de vergoedingen voor brugpensioenuitbetaald krijgen



2.

Basisinbreng

**De Kruispuntbank van de
Sociale Zekerheid (KSZ)**



2.1 In het algemeen voor alle instellingen van de sociale zekerheid

- Ontwikkeling van een visie voor de werking in een netwerkomgeving
 - bv. de gegevens worden bewaard door en weggehaald bij de bron
- Stuwende kracht inzake modernisering van de informaticasystemen van de sociale zekerheid
- Promotor van de veiligheid en van het respect voor het privéleven:
 - minimale normen
 - veiligheidsadviseurs
 - policies



2.2 Op operationeel vlak

- Verplichting voor de verschillende sectoren van de sociale zekerheid om met identieke definities te werken
- Identificatiesysteem van personen op basis van het INSZ
- Infrastructuur waardoor uitwisselingen kunnen worden ontwikkeld
 - netwerk
 - organisatie van de uitwisselingen (op basis van protocols)
 - structuur van de berichten
- De informatie stromen tussen de instellingen en naar de instellingen verlopen onder stricte beveiliging, dankzij
 - antivirusdiensten
 - antispam
 - VPN



3.

Impact van de KSZ op de organisatie van het werk binnen de RVA



3.1 Zeer groot impact op alle diensten en opdrachten binnen de RVA

- Onthaal
- Onderzoek toelaatbaarheid
- Verificatie uitgaven UI
- Eigen betalingen (o.a. LO, Tijdskrediet)
- Handhaving
- FSO
- Controle beschikbaarheid



3.1 Terbeschikkingstelling van een uniek identificatienummer

- Impact op de Rijksdienst
 - op informaticatoepassingen
 - unieke toegangssleutel voor alle applicaties binnen RVA
 - databanken waarbij het unieke karakter van het dossier is gewaarborgd
 - op het vlak van organisatie
 - basissleutel gebruikt voor het scannen van de documenten en het wegwerken van de «papieren» klassementen
 - sleutel voor alle uitwisselingen tussen ISZ en andere partners (cfr. VDAB, ocmw)
 - toegangssleutel voor de e-Govtoepassingen
 - Ondersteuning van de controle



3.2 Inzake onthaal

Voorheen:

meestal moest het «papieren» werkloosheidsdossier worden gezocht:

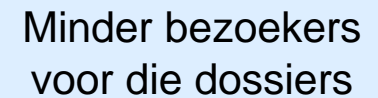
lange wachttijden

soms geen antwoord

3.2 Inzake onthaal

Nu:

- via internet toegang tot eigen dossier
 - loopbaanonderbreking / tijdskrediet
 - FSO
- Bezoeker die toch komt om zich te informeren over zijn dossier
 - Krijgt onmiddellijk antwoord via een online toegang van de onthaalbediende tot het elektronisch dossier
 - Na zeer korte wachttijden:
 - 50.000 bezoekers per maand
 - in 83% van de gevallen minder dan 10 minuten wachttijd



Minder bezoekers
voor die dossiers



3.2 Inzake onthaal

We zijn nu zeer concreet bezig met:

- zorgen voor een internettoegang ook voor de werkloosheidsdossiers
- opzetten van een gedecentraliseerd callcentersysteem
 - geen band meer met het bureau bevoegd voor de woonplaats van de werkloze; iedere medewerker zal iedere sociaal verzekerde kunnen antwoorden
 - de medewerker die de telefonische oproep ontvangt krijgt automatisch op zijn scherm het elektronische dossier van de sociaal verzekerde die hij aan de lijn heeft
 - Oproep wordt afgeleid naar een beschikbare medewerker waar ook in de RVA
 - De afleiding houdt rekening met de specialisatie van de medewerkers



3.3 Inzake toelaatbaarheid

Voorheen:

- de uitbetalingsinstelling (UI) diende een «papieren» aanvraag in



3.3 Inzake toelaatbaarheid

Nu: een aanvraag bestaat uit twee delen

- 1ste deel:

de eigenlijke aanvraag die door de werkloze wordt ondertekend gebeurt nog altijd op papier

de reden van ontslag staat ook nog altijd op papier



3.3 Inzake toelaatbaarheid

Nu: een aanvraag bestaat uit twee delen

- 2de deel:
een elektronisch dossier omvattende:
 - de RSZ-gegevens m.b.t. de prestaties (gepresteerde dagen, bezoldigingen,...)
 - de gelijkgestelde dagen
 - de aangifte van een gebeurtenis die aan de basis ligt van de uitkeringsaanvraag
 - einde arbeidsovereenkomst
 - toelating tot tijdelijke werkloosheid
 - begin van een periode van deeltijdse tewerkstelling
 - halftijds brugpensioen
 - toelating tot jeugd- of seniorvakantie



3.3 Inzake toelaatbaarheid

We werken nu zeer concreet aan een volledig elektronische aanvraag

- Via:
 - de elektronische identiteitskaart
 - de mogelijkheden van de elektronische handtekening
- Indiening door de sociaal verzekerde via internet bij de UI
 - van zijn uitkeringsaanvraag
 - van zijn verklaring van gezinssamenstelling
 - ...

- Volledige reengeneering van het proces
 - nieuwe informaticaprogramma's
 - nieuwe werkprocedures voor de berekenaars
=> belangrijke opleidingsbehoeften
 - bijkomende moeilijkheid: de ervaren berekenaars die het best de reglementering beheersen zijn dikwijls niet meer de jongste; zij zijn niet noodzakelijk even bedreven als de jongere mensen wat betreft het gebruik van informaticamiddelen
=> noodzaak van een permanente coaching
 - **informaticaparadox:**
de doorgedreven informatisering gaat **niet** samen met **onmiddellijke** productiviteitswinst
 - aanzienlijk meer beschikbare informatie die nuttig is om het dossier te behandelen
 - opleiding noodzakelijk
 - noodzaak om nieuwe informaticainstrumenten te ontwikkelen die helpen bij de beslissing
(vb. optelschermen voor de dagelijkse prestaties)

3.3 Inzake toelaatbaarheid

- Volledige reengeneering van het proces
 - Verdwijnen van het papieren klassement
 - Dossiers zijn altijd en volledig beschikbaar
 - Het werk wordt verplaatst indien noodzakelijk (niet de mensen)
 - Minder personeel: het vrijkomnend effectief kon ingeschakeld worden bij nieuwe opdrachten

Correctere beslissingen aangezien zij gebaseerd zijn op vollediger gegevens



3.4 Inzake controle

Voorheen:

- vertrekpunt:
 - aanklachten
 - Intuïtie en ervaring
 - blind rondwandelen op het terrein
- moeilijk te verzamelen informatie
- problematische focus



3.4 Inzake controle

Nu:

- uniek identificatienummer + netwerk Kruispuntbank
 - vlotte toegang tot de databanken
 - van het netwerk van de Kruispuntbank
 - van het Rijksregister (of het bisnummer)
 - van de fiscus (wordt nu operationeel)
 - vlottere uitwisseling van gegevens tussen instellingen
 - binnen het netwerk van de Kruispuntbank
bv. als RVA zwartwerk vaststelt gaat die info onmiddellijk naar RSZ
 - buiten het netwerk van de Kruispuntbank
(FOREM – VDAB – ADG – Actiris)



3.4 Inzake controle

Nu:

- Potentiële fraudegevallen die automatisch worden gedetecteerd
 - Controle van de cumuls
 - werkloosheid - bezoldigde arbeid
 - zelfstandige activiteit
 - werkloosheid / pensioen
 - werkloosheid / ziekte
 - ...
 - GENESIS verhoogt efficiëntie door vermijden van dubbel onderzoeken en men kan rekening houden met resultaten van de controles van andere diensten
 - = Repertorium van de - gevoerde onderzoeken
 - vaststellingen
 - lopende



3.4 Inzake controle

Nu:

- Potentiële fraudegevallen worden gedetecteerd
 - OASIS
 - Databanken met de gegevens over o.a:
 - BTW
 - tijdelijke werkloosheid
 - werven
 - voor de sectoren
 - transport
 - bouw
 - schoonmaak
 - definiëren van alarmsignalen
 - OASIS-ateliers
 - => doelgerichte onderzoeken



3.4 Inzake controle

Nu:

- Potentiële fraudegevallen worden gedetecteerd
 - Task force “Valse C4”
 - vertrekpunt: bij een klassiek verhoor duikt de naam op van een firma die valse sociale documenten aflevert
 - => doorgedreven onderzoeken
 - opgespoorde gevallen worden overgemaakt:
 - aan de dienst Controle van het bevoegde bureau
 - aan de andere diensten van sociale zekerheid
 - opzetten van een knipperlichtensysteem
 - bij iedere nieuwe uitkeringsaanvraag ziet men
 - of het gaat om een geval dat gekend is bij de Task Force
 - of het gaat om een gekend geval
 - => bijkomend onderzoek vóór toelating



3.4 Inzake controle

Nu:

- Aanwezigheid op het terrein blijft noodzakelijk
 - opsporing van zwartwerk, illegalen,...
 - MAAR betere focus via voorafgaande automatische detectie
 - Uitwisselingen met de gewestinstellingen
 - controle van de beschikbaarheid
 - geïnformatiseerde gegevensstroom met de
 - weigeringen - werk
 - opleiding
 - begeleiding
 - gevallen waarbij niet werd ingegaan op een oproeping
- N.B. stromen die passeren via de KSZ



3.4 Inzake controle

- Controleurs zijn minder aanwezig op het terrein
 - maar steeds meer bezig met kruisen van gegevens in verschillende databanken en worden daarbij geholpen door administratief personeel
- Controleurs organiseren detectieateliers OASIS
 - de controles zijn veel beter gefocaliseerd

Meer en betere uitrusting is noodzakelijk

- draagbare PC's – VPN – GPRS
- waardoor ze op het terrein toegang hebben tot de databanken van o.a. sociale zekerheid, KBO

• Voor de Rijksdienst

- Gevolgen voor het werkvolume van andere diensten
 - Veel meer vaststellingen van inbreuken (vb. cumuls)
=> meer betwistingen
 - => - nood aan personeel
 - administratief personeel voor dossierbeheer
 - gekwalificeerd personeel voor de verhoren
 - noodzaak om het aantal verhoren trachten te beperken zonder afbreuk te doen aan de rechten van de verdediging
- Meer terugvorderingen
 - => > - nood aan personeel
 - liquiditeitsproblemen omdat de vastgestelde rechten sterk verhogen maar de stortingen volgen slechts gedeeltelijk en met een aanzienlijke vertraging



3.5 Wat de activiteiten van het FSO betreft

Scanning dossier + volledige **elektronische workflow** + dossiers volledig elektronisch

1. **Automatische toekenning** van de sluitingsvergoedingen via consultatie:
 - Belgisch Staatsblad
 - Kruispuntbank van ondernemingen
 - Personeelsrepertorium van de Dmfa
 - ...
2. Dienst onthaal is vervangen door een **callcentre**
 - uniek identificatienummer
 - elektronisch dossier

Bijna geen bezoekers meer
3. **Toegang** tot de **dossiers** via **internet** voor de sociaal verzekerde en zijn vakbond
 - toegang via token of via elektronische identiteitskaart
 - **push-functie** ingeval er een evolutie is in het dossier

N.B. De implementatie van de push-functie via SMS is momenteel aan de gang
4. Curator heeft toegang tot zijn dossiers en kan ze elektronisch indienen

3.6 Consultaties andere databanken

TABEL 7.4.1

Consultaties andere databanken

Databank	Aantal
Rijksregister	1 624 112
Bisregister	24 559
Werkgeversrepertorium bij de RSZ/RSZPPO	1 445 017
Loon-en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (LATG)	10 885
Loon-en arbeidstijdgegevensbank bij de RSZ (DmfA)	4 182 723
DIMONA	24 895
Personeelsbestand	1 113 579
Gegevens jaarlijkse vakantie arbeiders bij de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie	449
Gegevens beroepsloopbaan als zelfstandige	49 883
Repertoria andere sociale zekerheidsinstellingen bij de Kruispuntbank	18 287
Repertorium sector werkloosheid bij de Kruispuntbank	7 155
Profielen bij de Kruispuntbank	1 842
Totaal 2007	8 503 386
Totaal 2006	4 627 465
	+ 83,76 %

3.7 Uitgewisselde attesten

TABEL 7.4.2

Ontvangen attesten afkomstig van andere sectoren van de sociale zekerheid

Attest	Circuit	Volumes
Onmiddellijke aangifte van tewerkstelling (DIMONA)	RSZ → Kruispuntbank → RVA	39 035 638
Attest periode van ziekte	Ziekenfonds → NIC* → Kruispuntbank → RVA	2 269 664
Attest begin en einde zelfstandige activiteit	Verzekeringsfonds → RSVZ → Kruispuntbank → RVA	94 908
Attest genummerde nominatieve C3.2A controlekaart bouw	Fonds Bouwnijverheid → Kruispuntbank → RVA	2 013 129
Attest jaarlijkse vakantie arbeiders	Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie → Kruispuntbank → RVA	1 392 622
Gegevens actieve begeleiding en opvolging van werklozen	Gewestinstellingen (Actiris, ADG, Forem, VDAB) → Kruispuntbank → RVA	5 332 095
Totaal 2007		50 138 056
Totaal 2006		43 824 048
		+ 12,59 %

* NIC = Nationaal Intermutualistisch College



3.8 Uitgewisselde attesten

Berichten opgesteld ten behoeve van andere sectoren van de sociale zekerheid:

vermindering met 16%

Die daling is het resultaat van de optimalisering van de gegevensoverdracht naar de RSZ en de RSZPPO inzake vermindering van de bijdragen.

De instellingen beschikken nu over hun eigen gezamenlijke databank (ECARO) zodat de RVA enkel nog de gegevens omtrent de afgeleverde nieuwe werkkaarten moet overmaken.

TABEL 7.4.3

Berichten opgesteld ten behoeve van de andere sectoren van de sociale zekerheid

Document	Circuit	Volumes
Sociale Franchise	Uitbetalingsinstelling → RVA → Krui spuntbank → NIC* → ziekenfonds	4 470 795
Bijdragebon werkloosheid	Uitbetalingsinstelling → RVA → Krui spuntbank → NIC → ziekenfonds	1 489 611
Bijdragebon loopbaanonderbreking	RVA → Krui spuntbank → NIC → ziekenfonds	64 935
Attest kinderbijslag werkloosheid	Uitbetalingsinstelling → RVA → Krui spuntbank → RKW → kinderbijslagfonds	6 528 697
Attest uitkeringsgerechtigde loopbaanonderbreking	RVA → Krui spuntbank → RKW → kinderbijslagfonds → CIN → ziekenfonds	331 545
Gelijkgestelde werkloosheidsdagen voor de pensioenen	RVA → Krui spuntbank → vzw CIMIRE in opdracht van de RvP	2 110 142
Periodes deeltijdse tewerkstelling als werknemer met behoud van rechten voor de pensioenen	RVA → Krui spuntbank → vzw CIMIRE in opdracht van de RvP	578 439
Gelijkgestelde dagen loopbaanonderbreking voor de pensioenen	RVA → Krui spuntbank → vzw CIMIRE in opdracht van de RvP	240 393
Gelijkgestelde dagen tijdelijke werkloosheid	Uitbetalingsinstelling → RVA → Krui spuntbank → RJV → CIMIRE → RSZ → RIZIV → Fondsen voor bestaanszekerheid	1 524 627
Bewijs van deeltijdse werknemer met behoud van rechten	RVA → Krui spuntbank → NIC → ziekenfonds	193 514
Attest betreffende de jongeren die na de wachttijd toegelaten of uitgesloten worden van het recht op wachttuitkeringen	RVA → Krui spuntbank → RKW → kinderbijslagfonds → RSVZ → kinderbijslagfondsen zelfstandigen → NIC → ziekenfonds	42 230
Attest over de werkloosheidssituatie van de werkloze bestemd voor de gewesten	RVA → Krui spuntbank → ACTIRIS → ADG → FOREM → VDAB	1 770 601
Attest RSZ-vermindering	RVA → Krui spuntbank → RSZ → RSZPPO	315 121
Attest van de vergoede dagen tijdelijke werkloosheid	RVA → Krui spuntbank → OASIS	15 312 622
Attest met de uitkeringsgerechtigde volledig werklozen	RVA → Krui spuntbank → ACTIRIS → ADG → FOREM → VDAB	6 838 624
Totaal 2007		41 811 896
Totaal 2006		49 948 920
		- 16,290 %

* NIC = Nationaal Inter mutualistisch College



Belangrijkste resultaten

- **Correcte** beslissingen dankzij consultatie van meer informatie bij de bron
- Sterk toegenomen **productiviteit** waardoor vrijgekomen personeel na herscholing kon ingezet voor andere taken
- **BPR** noodzakelijk in alle diensten
- Titularis heeft elektronisch **toegang** tot zijn dossier
- Ingekorte **doorlooptijden**
- Goed voorbereide **controles** met meer effect
- **Werkvolume** sterk toegenomen in **sommige diensten**
(BZ en terugvorderingen)
- Werk wordt **verplaatst** en niet de mensen
- **Nieuwe beroepen** o.a. callcentre, helpdesk, websitebeheerders e.a.