

# De geïformatiseerde sociale zekerheid

Frank ROBBEN

## 1. INLEIDING

Dit boek handelt over menselijke schade. Wat heeft een bijdrage over de informatisering van de sociale zekerheid hiermee te maken, hoor ik U denken.

Op zich zou ik geen noodzaak voelen de behandeling van dit thema in dit Liber Amicorum te rechtvaardigen, ware het niet dat deze legitimatie mij toelaat kort de enorme verdienste van Jos Viaene aan te geven bij de informatisering van de Belgische, en sedert enige tijd ook de Europese sociale zekerheid.

Wie Jos kent als onuitputbare ideeënbron, noemt het geen toeval dat een passus van nog geen bladzijde uit het laatste hoofdstuk van zijn aggregaatsproefschrift<sup>1</sup>, tien jaar na de publicatie ervan de aanzet zou vormen tot een ambitieus plan tot rationalisering van de gegevensverwerking in de sociale zekerheid<sup>2</sup>. De uitvoering van dit plan heeft inmiddels geleid tot de oprichting, in 1991, van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ), die een netwerk zal beheren tussen alle Belgische instellingen van sociale zekerheid<sup>3</sup>. Een jaar na het technisch opstarten van het netwerk worden hierover reeds meer dan 2 miljoen elektronische documenten per maand uitgewisseld tussen de betrokken instellingen. Voorheen geschiedde deze gegevensuitwisseling niet of op papier. Het Belgische model is bovendien uitgegroeid tot een zeer belangrijke inspiratiebron voor ontwikkelingen in andere landen en de EG.

De nieuwe werkmethode leiden zienderogen tot een snellere en juistere vaststelling van de sociale rechten, tot een aanzienlijke administratieve ontlasting van de instellingen van sociale zekerheid en hun informanten, zoals de sociale verzekerden en hun werkgevers, tot kostenbesparingen en hopelijk ook op relatief korte termijn tot een betere ondersteuning van de sociale beleidsvoering.

In verscheidene vroegere publicaties<sup>4</sup> werden deze voordelen in het vooruitzicht gesteld. Deze bijdrage bewijst vooreerst de haalbaarheid ervan door de beschrijving van een eerste reeks concrete verwezenlijkingen, bewerkstelligd na 2 jaar experimentele en nog eens 2 jaar effectieve werking van de Kruispuntbank.

---

<sup>1</sup> VIAENE, J., *Schade aan de mens. Deel 3: Evaluatie van de gezondheidsschade*, Antwerpen-Amsterdam, Maarten Kluwer's Internationale Uitgeversonderneming, 1976, 666.

<sup>2</sup> De studie "Algemene schets van een rationele informatieverwerking in de sociale zekerheid", uitgevoerd door een onderzoeksteam o.l.v. Jos VIAENE, en bekroond met de prijs van de Data-Stat-Stichting in 1985, vormde de basis voor het informatiseringsplan dat toenmalig Minister van de Sociale Zaken J.-L. DEHAENE aankondigde in april 1986. De betrokken studie werd gepubliceerd in *B.T.S.Z.*, 1986, 399-476 (franse vertaling in *R.B.S.S.*, 1986, 389-462).

<sup>3</sup> Voor meer informatie hieromtrent zie de brochure *Wat is en hoe werkt de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid?*, Brussel, Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, 1992, 65 p.

<sup>4</sup> Zie bijvoorbeeld ROBBEN, F. en VIAENE, J., "Voorontwerp van wet. De oprichting van een kruispuntbank voor de sociale zekerheid", *Oriëntatie*, 1989, 157-164; *B.T.S.Z. - Speciaal nummer m.b.t. de kruispuntbank van de sociale zekerheid*, 1989, met vertaling in *R.B.S.S. - Numéro special concernant la banque-carrefour de la sécurité sociale*, 1989.

Om de kansen die de informatisering aan de sociale zekerheid biedt, optimaal te kunnen benutten, is evenwel nog heel wat werk voor de boeg. Dit werk situeert zich uiteraard voor een deel op het vlak van de praktische realisatie. Veel crucialer is evenwel dat alle bij de sociale zekerheid betrokken partijen vanuit een permanente, gezamenlijke reflectie doordrongen worden van de mogelijkheden die automatisering kan bieden op strategisch vlak. Tot dusver wordt de informatisering door de meesten voornamelijk beschouwd als ondersteuning van bestaande processen en de besturing ervan, en nog te weinig als middel voor het behalen of behouden van strategische voordelen voor het sociale zekerheidssysteem in zijn geheel. Een aantal beschouwingen hieromtrent vormen het tweede deel van deze bijdrage.

## **2. WAT BIJDT DE INFORMATISERING VAN DE BELGISCHE SOCIALE ZEKERHEID REEDS VANDAAG ?**

### **2.1. Het gebruik van een unieke identificatiesleutel per persoon**

Elke persoon wordt voortaan doorheen de hele sociale zekerheid geïdentificeerd aan de hand van een unieke sleutel, het zgn. identificatienummer van de sociale zekerheid (INSZ). Voor de personen ingeschreven in het rijksregister is het INSZ het rijksregisternummer, voor de andere personen een nummer toegekend door de Kruispuntbank.

Op die manier wordt vooreerst de toegang van de burger tot de sociale zekerheid vergemakkelijkt. Het volstaat dat hij bij om het even welke instelling zijn uniek INSZ kenbaar maakt opdat zijn dossier vlot (elektronisch) kan worden geraadpleegd. Het rondzeulen met tal van dossiernummers wordt verleden tijd.

Bovendien is het voor de instellingen van sociale zekerheid veel gemakkelijker om bij mekaar informatie op te vragen omtrent sociale verzekerden. Zonder unieke identificatiesleutel zou dit moeten gebeuren via inhoudelijke identificatiegegevens zoals de naam, de geboortedatum of het adres, met een veel grotere foutenkans. Door de vlottere gegevensuitwisseling tussen instellingen van sociale zekerheid worden de sociale verzekerden en hun werkgevers ontlast van heel wat administratief werk bij de overmaking van informatie aan de instellingen van sociale zekerheid. Ze moeten immers dezelfde inlichtingen niet langer meedelen aan tal van instellingen.

### **2.2. De toegang tot het rijksregister en de KSZ-registers**

Het rijksregister en de KSZ-registers zijn complementaire gegevensbanken, waarin met betrekking tot alle Belgische of buitenlandse personen waarover een dossier bestaat in de Belgische sociale zekerheid, een aantal basisidentificatiegegevens worden bijgehouden. Het betreft gegevens die betrekking hebben op de situering van de persoon in de tijd (geboortedatum en datum van overlijden), in de ruimte (geboorteplaats, hoofdverblijfplaats en plaats van overlijden) en in de sociale omgeving (naam, voornamen, geslacht, gezinssamenstelling, burgerlijke staat en nationaliteit).

Het rijksregister wordt gevoed door de gemeenten; de KSZ-registers door de onderscheiden instellingen van sociale zekerheid.

Het rijksregister en de KSZ-registers kunnen door alle op het netwerk aangesloten instellingen van sociale zekerheid elektronisch worden ondervraagd, on line of via stapelverwerking. Bovendien worden aan de instellingen automatisch alle wijzigingen meegedeeld van gegevens m.b.t. personen waarvoor zij dossiers bijhouden. Dit geschiedt via een systeem van elektronische brievenbussen, die de instellingen kunnen legen wanneer het hen past.

De beschikbaarheid van de basisidentificatiegegevens in het rijksregister en de KSZ-registers maakt het opvragen van uittreksels uit de bevolkingsregisters bij de gemeenten of van heel wat identiteitsinformatie bij de sociale verzekerden overbodig. Zowel de informatieverstrekkers als de instellingen van sociale zekerheid die de gegevens moeten verwerken, vermijden daardoor heel wat kosten en tijdverlies. Het tijdsinterval tussen het opvragen en het bekomen van de informatie wordt bovendien herleid van gemiddeld enkele weken tot enkele seconden bij on line ondervraging en maximum twee dagen bij stapelondervraging. Daardoor kunnen de dossiers veel sneller worden afgehandeld en verhoogt de service aan de sociale verzekerden.

Via het systeem van elektronische post worden alle instellingen van sociale zekerheid systematisch op de hoogte gebracht van voor hen relevante geboortes, adreswijzigingen en overlijdens, die nog enkel bij de gemeente moeten worden aangegeven. Eenmaal de gemeente op de hoogte gesteld, hoeft de sociale verzekerde niet meer alle betrokken instellingen van sociale zekerheid te informeren. De automatische inkennisstelling van de geboortes stelt daarenboven de gezinsbijslagkassen in staat op een veel actievere en klantvriendelijkere manier op te treden en gezinsbijslagdossiers te openen zonder de vereiste van een voorafgaandelijke aanvraag. De mededeling van adreswijzigingen en overlijdens laat de betalingsinstellingen toe heel wat in-trestverlies en/of recuperatiekosten te vermijden die het gevolg zijn van het uitschrijven van postassignaties aan overleden of verhuisde personen.

### **2.3. De nieuwe methode van inzameling en opslag van loon- en arbeidstijdgegevens**

Waar de inzameling van loon- en arbeidstijdgegevens m.b.t. werknemers, met het oog op de vaststelling van de sociale zekerheidsbijdragen, tot in 1989 omzeggens uitsluitend via papier verliep, werd vanaf 1990 aan de werkgevers de mogelijkheid geboden de trimestriële aangiften aan de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) op elektronische dragers te verrichten. Dat amper 3 jaar later de gegevens m.b.t. meer dan 80% van de werknemers elektronisch worden meegedeeld, toont op zich reeds aan dat de werkgevers nut hebben bij deze hervorming. Niet in het minst omdat de programma's voor het aanmaken van de elektronische aangiften op voorhand worden getest en erkend door de RSZ, waardoor de kans op fouten en dus de kans op tijdrovende nabehandeling van opmerkingen wordt vermeden.

De informatie afkomstig van de werkgevers wordt sedert 1990 opgeslagen in een gegevensbank van de RSZ (de zgn. loon- en arbeidstijdgegevensbank (LATG-bank)), die op dit ogenblik toegankelijk is voor de instellingen uit de sector jaarlijkse vakantie en de diensten van de ASLK die de individuele pensioenrekening bijhouden. Voordien kregen deze instellingen copieën van de papieren RSZ-aangiften, die door elk van hen afzonderlijk werden ingegeven in computers met het oog op de verwerking ervan. Informatie die bij heel wat werkgevers of sociale secretariaten elektronisch beschikbaar was, werd dus uitgedrukt op papier om ze aan de RSZ te verstrekken, en nadien door verscheidene instellingen van sociale zekerheid terug ingetikt op elektronische dragers. Tussen de betrokken instellingen bestond bovendien nauwelijks samen-

werking inzake de verwerking van de gegevens, zodat bepaalde controles twee- of driemaal werden verricht en andere, hoewel noodzakelijk, niet werden doorgevoerd.

Aan veel van deze inefficiënties werd inmiddels verholpen door de beschikbaarheid van de LATG-bank in het netwerk beheerd door de Kruispuntbank en door duidelijke afspraken tussen de betrokken instellingen inzake taakverdeling bij de controle en de verwerking van informatie. De voordelen hebben niet op zich laten wachten. Zo kon heel wat personeel van de betrokken instellingen worden verlost van overbodig intikwerk en worden ingezet voor doelmatigere taken zoals dossierbehandeling. De reeds jaren aanslepende problemen met de tijdige uitbetaling van het vakantiegeld werden voor een groot deel automatisch opgelost, doordat de gegevens veel sneller doorstromen en onmiddellijk elektronisch kunnen worden verwerkt; sedert 1991 betaalt de sector jaarlijkse vakantie met aanzienlijk minder mensen sneller het vakantiegeld uit. De ASLK is tenslotte kunnen stoppen met het aanvullen van zijn 6,6 kilometer lang archief van papieren RSZ-aangiften. Zij worden voortaan immers gearhiveerd op optische schijven bij de RSZ<sup>5</sup>.

Van de LATG-bank mag op korte termijn nog veel meer nut worden verwacht. Ook andere instellingen van sociale zekerheid kunnen er immers voor hen cruciale informatie vinden. Zeker wanneer ervoor wordt gezorgd dat de informatie die wordt ingezameld via de RSZ-aangifte een betere weerspiegeling vormt van de feitelijke loon- en arbeidssituatie, en niet langer enkel wordt gepeild naar geaggregeerde gegevens die voorgeïnterpreteerd zijn in functie van bepaalde reglementeringen. Deze reeds elders beschreven werkwijze<sup>6</sup> werd reeds succesvol doorgevoerd bij de aangiften door gemeentelijke en provinciale diensten, en zou nu moeten worden veralgemeend.

Alle instellingen die vervangingsinkomens (zoals werkloosheids- of ziekteuitkeringen) dienen vast te stellen, zouden dan immers beroep kunnen doen op de LATG-bank om de berekeningsbasis hiervoor te kennen. Eettelijke formulieren bestemd voor werkgevers en sociale verzekerden kunnen dan sneuvelen.

Ook voor de controle van de naleving van de verzekeraarvoorwaarden zijn in heel wat sectoren loon- en arbeidstijdgegevens noodzakelijk, die tot nog toe op een ongecordineerde wijze werden ingezameld en voortaan beschikbaar zijn in de LATG-bank.

Tenslotte is de LATG-bank een uiterst interessant instrument ter ondersteuning van de sociaal-economische beleidsvoering. Haar beleidsondersteunende en wetenschappelijke waarde neemt overigens permanent toe naarmate de tijdsperiode die ze beslaat langer wordt en de opgeslagen gegevens accurater. Een eerste veelbelovend en fundamenteel onderzoeksproject dat op de mogelijkheden van de LATG inspeelt, werd een goed jaar geleden opgestart onder de naam HARVART. Het heeft als doel een geharmoniseerd berekeningsmodel voor het verlies van

---

<sup>5</sup> Een koninklijk besluit van 22 maart 1993 (B.S., 1 april 1993, 6992) verleent aan deze archieven bewijskracht op voorwaarde dat de archiveringsprocedures aan bepaalde voorwaarden voldoen. Zie voor meer informatie hieromtrent ROBBEN, F., "Bewijsrecht en informatietechnologie; de aanpak in de Belgische sociale zekerheid", Computerrecht, 1993, 56-60.

<sup>6</sup> VIAENE, J., ROBBEN, F., LAHAYE, D. en VAN STEENBERGE, J., "Algemene schets van een rationele informatieverwerking in de sociale zekerheid", B.T.S.Z., 1986, 399-476, met franse vertaling in R.B.S.S., 1986, 389-462.

arbeidsinkomen uit te werken, dat zou kunnen worden gebruikt in alle sectoren van de sociale zekerheid, en dat is gebaseerd op het schademodel ontwikkeld door Jos Viaene. Via dat eenvormig model zou een einde worden gesteld aan de merkwaardige situatie waarbij elke sector volgens een eigen methode het gederfde arbeidsinkomen vaststelt, zodat verschillende resultaten worden bereikt aan de hand van één en dezelfde werkelijkheid. Dit leidt tot onzinnige en vaak onrechtvaardige verschillende behandelingen van sociale verzekerden, naargelang het sociaal risico dat zich voordoet.

#### **2.4. De toegang tot het werkgeversrepertorium**

In het stelsel van sociale zekerheid voor werknemers, is de beschikbaarheid van juiste en toereikende informatie over de werkgever van cruciaal belang, bijvoorbeeld voor de bepaling van de percentages voor de berekening van de sociale zekerheidsbijdragen, de vaststelling van bevoegde gezinsbijslagkas of de beslissing omtrent de toepasselijke collectieve arbeids-overeenkomsten.

Sedert kort hebben alle daartoe gemachtigde instellingen van sociale zekerheid on line of via stapelverwerking toegang tot het werkgeversrepertorium dat de RSZ sedert jaren bijhoudt, met inbegrip van de historiek. Voordien bestond enkel de mogelijkheid om sporadisch een punctuele copie op magneetband van dit repertorium te bekomen.

Ook deze faciliteit biedt enorme voordelen, vooral in combinatie met een raadpleging van de LATG-bank, waaruit de link tussen werknemer(s) en werkgever(s) doorheen de tijd kan worden afgeleid. De vaststelling van de opeenvolgende bevoegde gezinsbijslagkassen bij verandering van werkgever, wat in het verleden dikwijls voor problemen zorgde en regelmatig aanleiding gaf tot onderbrekingen in de betaling van de gezinsbijslag, wordt nu bijvoorbeeld kinderspel.

#### **2.5. De elektronische uitwisseling van attesten**

De eerstvolgende prioriteit van de Kruispuntbank is de geleidelijke automatisering van de uitwisseling tussen instellingen van sociale zekerheid van allerlei attesten m.b.t. sociale rechten. Voor de vaststelling van rechten in één sociale zekerheidssector moet immers vaak rekening worden gehouden met de situatie van de verzekerde krachtens de reglementering uit een andere sector. Zo worden tijdvakken van in de ziekteverzekering erkende arbeidsongeschiktheid of onvrijwillige werkloosheid als gelijkgestelde periodes aangerekend in de pensioensector, speelt de hoedanigheid van kind ten laste in de gezinsbijslagreglementering een belangrijke rol in de ziekteverzekering of vereist de toepassing van cumulregels een kennis van de bedragen van de uitkeringen die de betrokkene en eventueel zijn partner geniet in andere sectoren.

De uitwisseling van dergelijke informatie tussen de instellingen van sociale zekerheid geschiedt op dit ogenblik nog voor een groot deel op papier. Soms worden reeds magneetbanden gebruikt. Het is de bedoeling heel deze berichtenstroom, die geschiedt aan de hand van honderden soorten attesten, geleidelijk elektronisch te laten verrichten. Op basis van een onderzoek van de behoeften en de informatiseringsgraad van de onderscheiden instellingen van sociale zekerheid, worden op dit ogenblik in onderling overleg de prioriteiten vastgelegd.

## **2.6. Een begin van ondersteuning van sociaal-wetenschappelijk onderzoek**

De Kruispuntbank heeft de opdracht bij de instellingen van sociale zekerheid gegevens in te zamelen met het oog op het opmaken van statistieken of steekproeven die nuttig zijn voor sociale beleidsvoering en sociaal onderzoek. De Kruispuntbank legt zich daarbij vooral toe op het uitwerken van sectoroverstijgende beleids- of onderzoeksinformatie. Statistieken die slechts betrekking hebben op één sector van de sociale zekerheid kunnen immers beter worden aangemaakt door de instelling die de betrokken sector beheert.

Het voorbije jaar werden via de Kruispuntbank aan verschillende onderzoekscentra anonieme gegevenssets verstrekt voor onderzoek op domeinen als migrantenbeleid of arbeidsmarktpolitiek. Voorheen hadden de wetenschappers vaak grote moeite om informatie afkomstig van verschillende instellingen van sociale zekerheid op een coherente wijze samen te krijgen. Alhoewel de werkwijze allicht nog aanzienlijk kan worden verbeterd, zijn de mogelijkheden al in belangrijke wijze toegenomen.

## **3. NAAR EEN STRATEGISCH GEBRUIK VAN INFORMATIESYSTEMEN IN DE SOCIALE ZEKERHEID**

### **3.1. Organisatorische versus strategische informatiesystemen**

In het eerste deel van deze bijdrage werd de klemtoon gelegd op de ondersteuning die de gecoördineerde informatisering en de inschakeling in een gezamenlijk netwerk van de instellingen van sociale zekerheid nu reeds biedt op het vlak van de administratieve processen en het ontwerpen, plannen en besturen ervan. Dossiers kunnen sneller worden behandeld, het opvragen en de administratie van papieren attesten wordt verminderd, ... De klemtoon werd aldus gelegd op de inzet van informatiesystemen ter ondersteuning van een efficiënte werkorganisatie.

Door de erg snelle evolutie van de mogelijkheden geboden door de informatietechnologie en de toenemende interactie tussen systemen via de uitbouw van netwerken ontstaan evenwel niet enkel enorme kansen om informatietechnologie in te zetten op organisatorisch vlak, maar ook op strategisch vlak. Hierbij gaat het dan niet meer alleen om het verhogen van de efficiëntie van bestaande processen en hun besturing, maar om het gericht aanwenden van de informatiesystemen met het oog op het behalen of behouden van strategische voordelen. Een doeltreffende interne werking van de instelling is hierbij een noodzakelijke, maar verre van een voldoende voorwaarde.

Eigen aan strategisch gebruik van informatiesystemen is de klemtoon op de beschikbaarheid van externe informatie, bovenop de informatie over wat zich in de organisatie op operationeel niveau afspeelt. Zonder een goed inzicht in omgevingsfactoren blijft elk strategisch beleid immers louter amateuristisch.

### **3.2. Belang van strategische informatiesystemen voor de sociale zekerheid**

Strategische informatiesystemen kunnen zowel invloed uitoefenen op het niveau van de individuele instellingen (competitieve strategische informatiesystemen) als van de sociale

zekerheid in haar geheel (coöperatieve strategische informatiesystemen). Competitieve strategische informatiesystemen strekken ertoe voor de eigen instelling van sociale zekerheid strategische voordelen te behalen of te behouden t.o.v. concurrerende instellingen en kunnen bijvoorbeeld leiden tot klantenbinding.

Interessanter in het kader van de sociale zekerheid, waarbinnen de betrokken instellingen zich niet in de eerste plaats concurrentieel tot elkaar dienen te verhouden, maar voorbestemd zijn om samen te werken met het oog op een optimale sociale bescherming van de bevolking, zijn de voordelen die kunnen worden bekomen voor het systeem in zijn geheel. Door een coöperatief strategisch gebruik van de informatietechnologie kunnen nieuwe diensten worden gecreëerd, die de service aan de sociale verzekerden en de sociale beleidsvoerders kunnen verhogen, kan de levenscyclus van de diensten worden verkort, zodat beter kan worden ingespeeld op zich wijzigende sociale behoeften, kan de penetratiegraad naar de sociale verzekerden toe worden verbeterd en kunnen door samenwerking schaalvoordelen worden behaald.

#### Creatie van nieuwe diensten, gericht op een betere service aan de sociale verzekerde of de sociale beleidsvoerder

Door het gebruik van informatica zouden aan de sociale verzekerden of de sociale beleidsvoerders nieuwe diensten kunnen worden aangeboden, zoals

- \* het verstrekken van geïndividualiseerd situationeel advies (bvb. hoeveel pensioen verlies ik indien ik vervroegd de arbeidsmarkt verlaat ?);
- \* het mogelijk maken van indiening van aanvragen en aangiften via telecommunicatie;
- \* de beschikbaarheid van micro- en macrosimulatiemodellen, gebruik makend van reële gegevens, voor de evaluatie van beleidsalternatieven.

#### Verkorting van de levenscyclus van diensten zodat beter kan worden ingespeeld op zich wijzigende sociale behoeften

De informatisering van de dossierbehandeling aan de hand van modulaire systemen in een flexibele ontwikkelingsomgeving moet toelaten dat wijzigingen in de reglementering veel sneller concreet kunnen worden toegepast, zeker wanneer de inzameling van de basisinformatie zoveel mogelijk elektronisch en realiteitsgetrouw gebeurt. Op die manier kan sneller worden ingespeeld op de zich wijzigende sociale behoeften.

Dit vereist wel dat de regelgever bij de uitvoering van zijn normerende opdracht op het vlak van de wijze van concretisatie van door hem vastgestelde doelstellingen permanent overleg pleegt met de instellingen die de regelgeving moeten uitvoeren. Daarover lager meer.

#### Verbetering van de penetratiegraad bij de sociale verzekerden

Door het toegankelijk maken van de instellingen van sociale zekerheid en hun adviessystemen via gebruiksvriendelijke telecommunicatietoepassingen kan de sociale zekerheid tot in de huiskamer van de sociale verzekerde worden gebracht.

#### Schaalvoordelen door samenwerking

I.p.v. telkens dezelfde gegevens op meerdere plaatsen in te zamelen, te verwerken en op te slaan, kan door een goede coördinatie en taakverdeling de werking van instellingen van sociale zekerheid worden gerationaliseerd, met aanzienlijke voordelen voor elkeen en een efficiënter gebruik van de middelen tot gevolg.

### **3.3. Voorwaarden om te komen tot een coöperatief strategisch gebruik van informatiesystemen in de sociale zekerheid**

De instellingen van sociale zekerheid moeten meer gebruik maken van de mogelijke voordelen van een gedistribueerd informatiebeheer

Hoger werd aangegeven dat het strategisch gebruik van informatiesystemen een maximaal gebruik van externe informatie veronderstelt. Binnen de Belgische sociale zekerheid wordt een netwerk opgebouwd tussen alle instellingen van sociale zekerheid, waarbij werd geopteerd voor een gedecentraliseerd en gedistribueerd informatiebeheer. De informatie wordt m.a.w. niet centraal bewaard in één massieve gegevensbank, maar in gegevensbanken bij verschillende instellingen van sociale zekerheid, in een onderlinge taakverdeling, om meervoudige gegevensopslag optimaal te vermijden.

De voordelen die een gedistribueerd informatiebeheer theoretisch kan bieden, worden algemeen ingezien: kostenverlaging en productiviteitswinst door taakverdeling en schaafeffecten, verhinderen van een onverantwoorde machtsconcentratie bij één instelling, vermijden van bottlenecks, minder kans op massaal misbruik van gegevens, ...

De doorvoering ervan in de praktijk loopt echter niet steeds van een leien dakje. Een gedistribueerd informatiebeheer vereist immers de totstandkoming van een ver doorgedreven samenwerking tussen de ruim 2000 autonome instellingen van sociale zekerheid, waarvan de meeste jarenlang gewoon zijn geweest om quasi uitsluitend rekening te houden met de eigen opdrachten en belangen. Niet alleen moet voortaan rekening worden gehouden met de gevolgen van bepaalde beslissingen voor zusterinstellingen; ook moet durven worden vastgesteld dat bepaalde taken, die doeltreffender door andere instellingen kunnen worden verricht, niet meer noodzakelijk zelf (opnieuw) dienen te worden uitgevoerd, waardoor dan weer mogelijkheden vrijkomen voor de ontwikkeling van nieuwe diensten.

Hiermee wordt niet bedoeld op een diepgaande hertekening van de bevoegdheidsverdeling tussen instellingen van sociale zekerheid. Reeds menigmaal hebben we geschreven dat men een slechte dienst bewijst aan de informatica door ze te gebruiken als hefboom om historisch gegroeide structuren fundamenteel te veranderen, en we blijven dit standpunt herhalen. Wel mag worden verwacht dat de instellingen van sociale zekerheid de rationalisatiemogelijkheden, geboden door de nieuwe technologieën, maximaal aanwenden, ook al heeft dit tot gevolg dat bepaalde taken van informatiebeheer worden herkaveld.

Daarbij is een gezonde kritische houding t.o.v. de kwaliteit van het werk van anderen uiteraard noodzakelijk, zeker wanneer dit een essentiële invloed heeft op de deugdelijkheid van de eigen taakvervulling. Wanneer evenwel na een transitoire evaluatieperiode de correcte uitvoering van de overeengekomen arbeidsverdeling wordt vastgesteld aan de hand van vooraf afgesproken kwaliteitsnormen, moet de moed kunnen worden opgebracht om de overbodig geworden eigen



activiteiten stop te zetten. Men bewijst de sociale zekerheid, die zich in zware financiële moeilijkheden bevindt, geen dienst door uit angst voor een vermindering van de eigen vergoeding voor administratiekosten een optimalisering van de taakverdeling tussen instellingen onderling in de weg te staan. Uiteindelijk zou het hele systeem dan wel eens in het gedrang kunnen komen.

#### Informatisering moet eerder worden gezien als een investering dan als een kost

In het kader van organisatorische informatiesystemen wordt informatica overwegend ingezet met een doel van kostenverlaging. De beslissing tot informatisering steunt dan hoofdzakelijk op een onderlinge afweging van informaticakosten en arbeidskosten. De boekhouding wordt bijvoorbeeld geautomatiseerd omdat een computerpakket goedkoper is dan de personeelskost van een voldoende aantal boekhouders.

Strategisch gebruik van informatica vergt dat niet zozeer de kostenverlaging centraal wordt geplaatst, maar eerder de wens tot opbrengstverhoging. Toegepast op de sociale zekerheid dient dus te worden nagegaan op welke vlakken informatisering voordelen biedt voor het systeem en de sociale verzekerden. Op basis van de afweging van het verwachte profijt tegenover de te maken uitgaven wordt dan een investeringsbeslissing genomen.

De instellingen van sociale zekerheid moeten m.a.w. een visie ontwikkelen m.b.t. het soort dienstverlening dat zij aan de sociale verzekerden in de toekomst willen bieden, en gericht investeren in informatietechnologie om de concretisatie van deze visie te ondersteunen. Informatisering alleen aanwenden vanuit een bekommernis van kostenverlaging komt neer op het missen van enorme opportuniteiten tot kwalitatieve verbetering van het sociale zekerheidssysteem.

Het is dan ook verkeerd van informatica-investeringen binnen de sociale zekerheid onmiddellijke besparingen op de werkingsuitgaven te verwachten.

#### De sociale zekerheidswetgever moet het nut inzien van en het kader scheppen voor een strategisch gebruik van informatietechnologie

De gegevensverwerkende capaciteit van computers neemt doorheen de jaren exponentieel toe. Door de inzet van informatica kunnen nu reglementeringen worden toegepast die dermate veel bewerkingen op gegevens vereisen dat ze vroeger manueel gewoon niet uit te voeren waren. In die zin verhoogt een gerichte informatisering van de sociale zekerheid de mogelijkheden van de sociale beleidsvoerders om normen uit te vaardigen die rekening houden met de specifieke behoeften van elkeen.

Vaak wordt daarbij evenwel vergeten dat een computer slechts functioneert met behulp van toepassingsprogramma's, waarvan de ontwikkeling, het uittesten en het onderhoud zeer tijdrovend is en best geschiedt vanuit een lange-termijn-visie. Weliswaar bestaan methodologieën om toepassingsprogramma's vlot aanpasbaar te maken, maar de flexibiliteit is uiteraard niet onbeperkt.

De inzet van informatica bij de toepassing van de sociale zekerheidsreglementering biedt zeer

interessante perspectieven, maar de regelgever mag er niet van uitgaan dat met informatica plots alles mogelijk wordt.

Het ware vooreerst wenselijk dat de sociale beleidsvoerders op hun beurt op strategische wijze gebruik maken van de opportuniteiten die hen op beleidsondersteunend vlak worden geboden door de gecoördineerde informatisering van de sociale zekerheidsinstellingen. Zo worden simulaties mogelijk van beleidsalternatieven op reële gegevenssets aan de hand van gebruiksvriendelijke programma's bedienbaar door materiedeskundigen, niet-informatici.

Anderzijds zouden dezelfde beleidsvoerders, eens ze met de ondersteuning van de computersimulaties bepaalde beleidsdoelstellingen hebben vastgelegd, de instellingen die belast worden met de uitvoering van de regeling meer moeten betrekken bij de vastlegging van de concrete wijze waarop deze doelstellingen op de meest efficiënte manier zou kunnen worden bereikt. Op die manier kan een voorafgaandelijke uitvoerbaarheidscontrole op voorgenomen regelgeving worden verricht en zullen de instellingen van sociale zekerheid minder tijd moeten besteden aan de permanente ad hoc aanpassingen van hun informatiesystemen, zodat geen tijd meer overblijft voor een strategisch gebruik ervan en de systemen uiteindelijk uitmonden in een overzichtelijk kluwen van nauwelijks geïntegreerde programma's en bestanden.

#### **4. BESLUIT**

De voorbije jaren werd een enorme vooruitgang geboekt op het vlak van de informatisering van de Belgische sociale zekerheid. Bij mijn weten uniek in de wereld is dat de basisprincipes werden vastgelegd in een wet, die tot stand kwam na een grondige bespreking in het parlement en met de sociale gesprekspartners. Een duidelijke visie op de doelstellingen vergemakkelijkt immers een efficiënte coördinatie van de inspanningen geleverd door de onderscheiden autonome instellingen.

De geleverde inspanningen bieden nu reeds belangrijke voordelen voor de sociale verzekerden en de sociale beleidsvoerders. Vanwege de ons omringende landen en de EG bestaat veel interesse voor het Belgische model.

Wil de Belgische sociale zekerheid echter ten volle de door informatisering geboden opportuniteiten benutten, dienen zowel de erbij betrokken instellingen als de overheid te streven naar een coöperatief en strategisch gebruik van de informatica, ook al vergt dat belangrijke aanpassingen van de werkmethoden.