

DE KRUISPUNTBANK VAN DE SOCIALE ZEKERHEID ALS MOTOR VAN E-GOVERNMENT IN DE SOCIALE SECTOR

DOOR FRANK ROBBEN* en PETER MAES**

* Administrateur-generaal, Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid

** Afdelingshoofd Innovatie & Beleidsondersteuning, Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid

1. **INLEIDING**

Gedurende de voorbije jaren hebben talrijke beleidsvoerders e-government ontdekt als een belangrijk middel om de dienstverlening van de overheid aan de burgers en de ondernemingen te verbeteren en om de administratieve formaliteiten te vereenvoudigen. In de Belgische sociale sector werd reeds 14 jaar geleden met deze dynamiek gestart door de oprichting van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) als nieuwe openbare instelling van sociale zekerheid.

De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid poogt permanent de processen en relaties tussen de actoren in de sociale sector (zie punt 4.1. voor een overzicht van de instanties die hieronder worden verstaan) onderling en tussen deze actoren en de burgers en ondernemingen te verbeteren met een optimaal gebruik van moderne technologieën en nieuwe media. Het uiteindelijke doel is de sociale bescherming zo effectief en efficiënt te laten functioneren, de dienstverlening aan de burgers en de ondernemingen te optimaliseren en de administratieve lasten tot een minimum te beperken. Er werd gekozen voor een holistische aanpak door een combinatie van een coördinatie en reorganisatie van de informatieverwerkende processen en systemen van de onderscheiden actoren in de sociale sector (de zgn. back office) met de uitbouw van een gebruikersgerichte en geïntegreerde elektronische dienstverlening via het internet aan burgers en ondernemingen (de zgn. front office).

De resultaten van de samenwerking op dit vlak tussen de zowat 2.000 actoren in de sociale sector mogen worden gezien. De e-governmentaanpak in de Belgische sociale sector werd de voorbije jaren systematisch vermeld als beste praktijk in vergelijkende studies uitgevoerd in opdracht van de Europese Commissie en heeft een Good Practice Label verkregen in het kader van het E-government Good Practice Framework van de Europese Commissie. De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid werd in december 2004 bekroond met de eerste Belgische E-government Champion Award, uitgereikt door de werkgeversfederatie Agoria (federatie waarvan ongeveer 1300 ondernemingen uit de technologische industrie lid zijn).

In deze tekst wordt achtereenvolgens een overzicht gegeven van de missie en strategie van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, van de basisprincipes die ze hanteert bij de omgang met informatie als strategisch productiemiddel en van de voornaamste realisaties. Het geheel wordt doorspekt met een vermelding van de voordelen die één en ander oplevert voor de burgers en de ondernemingen. Tot slot wordt een blik geworpen op de uitdagingen voor de toekomst.

Deze bijdrage is noodgedwongen een foto op een bepaald ogenblik. De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid beschikt evenwel over een wekelijks geactualiseerde website

op <http://www.ksz.fgov.be>. Op deze website kunnen geïnteresseerden zich ook gratis abonneren op een maandelijks elektronische nieuwsbrief.

2. DE MISSIE EN DE STRATEGIE VAN DE KRUISPUNTBANK VAN DE SOCIALE ZEKERHEID

De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid is de motor en coördinator van e-government in de Belgische sociale sector, d.w.z.:

- zij zet de actoren in de sociale sector aan tot en ondersteunt ze bij een effectieve en efficiënte dienstverlening
 - met een minimum aan administratieve lasten en kosten voor alle betrokkenen
 - waar mogelijk op eigen initiatief van de actoren
 - op een wijze die optimaal afgestemd is op de verschillende eindgebruikers van de diensten
 - door de permanente verbetering van hun (onderlinge) processen en relaties m.b.v. nieuwe technologieën (e-government)
 - en vanuit een gemeenschappelijke, onderling overlegde visie;
- zij bevordert de informatieveiligheid en de bescherming van de persoonlijke levenssfeer door de actoren in de Belgische sociale sector, zodat alle betrokkenen terecht vertrouwen kunnen hebben;
- zij stelt geïntegreerde, sectoroverschrijdende beleidsondersteunende gegevens ter beschikking van de beleidsvoerders en de onderzoekers.

Om deze missie uit te voeren, streeft de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, in permanent overleg met alle betrokkenen en op een wijze dat de sociale sector ter zake model blijft staan in België en internationaal, zes strategische doelstellingen na:

- het uitwerken van een gemeenschappelijke visie inzake e-government in de Belgische sociale sector en een strategie voor het bereiken van deze visie, het uitdragen van deze visie en strategie, en het bevorderen van de uitvoering ervan;
- het uitwerken van een gemeenschappelijke visie inzake informatieveiligheid en bescherming van de persoonlijke levenssfeer in de Belgische sociale sector en een strategie voor het bereiken van deze visie, het uitdragen van deze visie en strategie, en het bevorderen van de uitvoering ervan;
- het concipiëren, (laten) ontwikkelen en (laten) beheren van een technisch en functioneel interoperabiliteitsframework, dat de implementatie van de visie en de strategie inzake e-government en informatieveiligheid ondersteunt;
- het definiëren van actor-overschrijdende programma's en projecten ter implementatie van de visie en strategie inzake e-government en informatieveiligheid, en het coördineren van de uitvoering van deze programma's en projecten;
- het beheren van de samenwerking inzake e-government en informatieveiligheid met instanties buiten de sociale sector;
- het communiceren m.b.t. de gemeenschappelijke visie en strategie inzake e-government en informatieveiligheid in de sociale sector en de dienstverlening terzake geleverd door de Kruispuntbank.

3. DE BASISPRINCIPES INZAKE DE OMGANG MET INFORMATIE ALS STRATEGISCH PRODUCTIEMIDDEL

Informatie over de sociale en professionele situatie van de sociaal verzekerden is, naast de personele en financiële middelen, zowat het belangrijkste productiemiddel van de actoren in de sociale sector. Deze informatie is nodig om de bijdragen te kunnen berekenen en innen, om de uitkeringen te kunnen vaststellen en uitbetalen, en om een permanente evaluatie en bijsturing van het sociaal beleid mogelijk te maken in functie van de wijzigende maatschappelijke omstandigheden. Het is dan ook van groot belang dat de bestuursverantwoordelijken in de sociale sector bijzondere aandacht besteden aan het gebruik van efficiënte methoden van gegevensbeheer en -verwerking. Daartoe zijn een aantal duidelijke principes vastgelegd m.b.t. vijf aspecten, waarvan de naleving door alle actoren in de sociale sector wordt gestimuleerd.

3.1. MODELLERING VAN INFORMATIE

Informatie wordt gemodelleerd op een wijze die zo nauw mogelijk aansluit bij de reële wereld. Dit houdt in dat de definitie van de informatie-elementen, van hun kenmerken en van hun onderlinge relaties gebaseerd is op een abstractie van de realiteit en niet op wettelijke begrippen. Hierdoor worden wijzigingen aan het informatiemodel als gevolg van wijzigingen aan de wetgeving vermeden.

De informatiemodellering houdt zo veel mogelijk rekening met de voorzienbare gebruiksbehoeften. Dit veronderstelt een voldoende inzicht in de werking van de verschillende actoren in de sociale sector, en kan worden bekomen door de oprichting van een modelleringscomité dat het informatiemodel en de wijzigingen eraan beheert.

Bij het proces van informatiemodellering wordt bijzondere aandacht besteed aan het temporeel aspect. De informatie kan betrekking hebben op de situatie op een bepaald ogenblik (bv. het verblijfsadres op 1 januari van een bepaald jaar) of op de situatie gedurende een periode (bv. het loon verdiend tijdens een kwartaal). Het is belangrijk doorheen de sociale sector voldoende consistent te zijn m.b.t. de tijdstippen waarop en de referentieperiodes waarvoor informatie nodig is voor de verschillende doeleinden, zoniet wordt een hergebruik van de informatie gehinderd.

De reële wereld verandert voortdurend en niet alle gebruiksbehoeften kunnen voorspeld worden. Bijgevolg moet het mogelijk zijn om het informatiemodel op een flexibele wijze uit te breiden en aan te passen wanneer de reële wereld of het gebruik van de informatie wijzigt.

Een goede manier om deze principes van informatiemodellering te implementeren is gebruik te maken van technieken van objectgeoriënteerde informatiemodellering en modelleringstalen zoals UML.

3.2. EENMALIGE INZAMELING EN HERGEBRUIK VAN INFORMATIE

Informatie mag slechts worden ingezameld door de actoren in de sociale sector voor welbepaalde doeleinden en in de mate dat ze proportioneel is met deze doeleinden.

Informatie wordt door het geheel van de actoren in de sociale sector slechts één maal ingezameld, en wel zo dicht mogelijk bij de authentieke bron. De verschillende actoren vragen dezelfde informatie niet meermaals op bij de burgers of de ondernemingen. Ook vragen zij geen informatie op bij een andere bron dan waar de informatie voor het eerst gecreëerd wordt. Het komt bijvoorbeeld niet aan een werkgever toe om te bepalen of een ongeval op het werk juridisch gekwalificeerd kan worden als een arbeidsongeval; dat is de verantwoordelijkheid van de arbeidsongevallenverzekeraar. Informatie omtrent het feit of een ongeval voorgekomen op het werk al dan niet een arbeidsongeval is, moet dus worden opgevraagd bij de arbeidsongevallenverzekeraar, en niet bij de werkgever.

De informatieverstrekker kan zelf kiezen via welk kanaal hij de informatie meedeelt aan de actoren in de sociale sector. Bij voorkeur worden elektronische kanalen gebruikt met eenvormige basisdiensten (single sign-on, ontvangstmelding per bestand, notificatie per bericht, ...).

De actoren in de sociale sector zamelen de informatie in op basis van het informatiemodel en op basis van eenvormige administratieve richtlijnen. Gezien het informatiemodel aansluit bij de reële wereld, wordt aldus informatie opgevraagd over feiten, en wordt de informatieverstrekker ontlast van de juridische kwalificatie van deze feiten in functie van een bepaalde regelgeving. Dit laatste is de verantwoordelijkheid van de bevoegde actor in de sociale sector.

Idealiter beschikt de informatieverstrekker over de mogelijkheid om de kwaliteit van de informatie te controleren alvorens ze door te geven aan een actor in de sociale sector. Dit veronderstelt dat de actoren in de sociale sector aan de informatieverstrekkers software ter beschikking stellen om de kwaliteit te van de mee te delen informatie te controleren.

Eens de informatie bij een actor in de sociale sector toekomt, wordt ze volgens een vastgelegde taakverdeling eenmalig gevalideerd door de actor in de sociale sector of de overheidsdienst die daarvoor het meest competent is of die daarbij het meeste belang heeft.

Slechts na deze validatie wordt de informatie gedeeld met gemachtigde gebruikers en door hen hergebruikt worden. Anders dreigt foute informatie verspreid te worden en dreigen de informatieverstrekkers door verschillende actoren in de sociale sector gecontacteerd te worden met de vraag om dezelfde onjuiste informatie te verbeteren.

3.3. BEHEER VAN INFORMATIE

Informatie in alle vormen (vb. gesproken, gedrukt, elektronisch, beelden, ...) wordt doorheen haar levenscyclus op een efficiënte manier beheerd.

Een functionele taakverdeling wordt afgesproken omtrent welke actor in de sociale sector of de overheidsdienst welke informatie in authentieke vorm opslaat, beheert en toegankelijk stelt voor alle gemachtigde gebruikers. Op die manier wordt voor iedere informatie een authentieke bron vastgesteld binnen de sociale sector of de overheid.

Informatie wordt opgeslagen in overeenstemming met het informatiemodel en kan flexibel geaggregeerd worden in functie van de wijzigende wettelijke begrippen.

Elke actor in de sociale sector meldt vermoede onjuistheden van informatie aan de actor die ze dient te valideren.

Iedere actor die informatie overeenkomstig de vastgelegde taakverdeling moet valideren, analyseert de gemelde vermoede onjuistheden, verbetert ze zo nodig en stelt de verbeterde informatie ter beschikking van de gekende belanghebbende actoren.

Informatie wordt slechts bewaard en beheerd zolang dat nodig is voor bedrijfsbehoeften, de ondersteuning van het beleid of de toepassing van de regelgeving, of (bij voorkeur geanonimiseerd of gecodeerd) zolang ze relevante historische of archiefwaarde heeft.

3.4. ELEKTRONISCHE UITWISSELING VAN INFORMATIE

Eenmaal ingezameld en gevalideerd, wordt informatie zoveel mogelijk elektronisch opgeslagen, beheerd en uitgewisseld om manuele heringave te vermijden.

Het initiatief voor de elektronische uitwisseling van informatie kan uitgaan van de actor die over de informatie beschikt, van de actor die de informatie nodig heeft of van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

De elektronische uitwisseling van informatie geschiedt aan de hand van een functioneel en technisch operabiliteitsframework, dat geleidelijk maar permanent mee-evolueert met open marktstandaarden en onafhankelijk is van de gebruikte techniek van informatie-uitwisseling (interactief of via stapelverwerking).

De beschikbare informatie wordt proactief gebruikt voor de automatische toekenning van rechten, de vóórinving bij informatie-inzameling en de informatieverstrekking aan de betrokkenen.

3.5. INFORMATIEBEVEILIGING

De beschikbaarheid, de integriteit en de vertrouwelijkheid van de informatie wordt gewaarborgd aan de hand van een geïntegreerd geheel van structurele, organisatorische, technische, fysische en andere veiligheidsmaatregelen die uitvoering geven aan een vastgelegd informatieveiligheidsbeleid.

Persoonsgegevens worden enkel gebruikt voor doeleinden die verenigbaar zijn met de doeleinden waarvoor ze zijn ingezameld.

Persoonsgegevens zijn slechts toegankelijk voor daartoe gemachtigde gebruikers in functie van de bedrijfsbehoeften, de ondersteuning van het beleid en de toepassing van de regelgeving.

De machtigingen van toegang tot persoonsgegevens beschikbaar bij andere actoren in de sociale sector of overheidsdiensten worden toegekend door een onafhankelijk, door het Parlement aangesteld sectoraal comité van de Commissie voor de Bescherming van

de Persoonlijke Levenssfeer, nadat is vastgesteld dat aan de toegangsvoorwaarden is voldaan. De toegangsmachtigingen worden openbaar gemaakt.

Elke elektronische uitwisseling van persoonsgegevens wordt preventief getoetst op conformiteit met de geldende toegangsmachtigingen door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

Elke elektronische uitwisseling van persoonsgegevens wordt gelogd om ieder eventueel oneigenlijk gebruik achteraf te kunnen traceren.

Telkens de informatie gebruikt wordt voor een beslissing, wordt aan de betrokkene de gebruikte informatie meegedeeld tegelijk met de mededeling van de beslissing.

Elke persoon heeft recht op toegang en op verbetering van zijn eigen persoonsgegevens.

4. DE VOORNAAMSTE VERWEZENLIJKINGEN

Zoals vermeld in de inleiding, heeft de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid gekozen voor een holistische aanpak door een combinatie van een coördinatie en reorganisatie van de informatieverwerkende processen en systemen van de onderscheiden actoren in de sociale sector (de zgn. back office) met de uitbouw van een gebruikersgerichte en geïntegreerde elektronische dienstverlening via het internet voor burgers en ondernemingen (de zgn. front office).

Daardoor bestaat vandaag een situatie waarbij:

- sociale uitkeringen op een snelle en correcte manier toegekend worden, indien mogelijk op initiatief van de bevoegde actor in de sociale sector in plaats van op vraag van de sociaal verzekerde;
- informatie die reeds beschikbaar is bij één actor in de sociale sector en die een andere actor nodig heeft, niet meer opnieuw opgevraagd wordt bij de burgers of de ondernemingen, maar elektronisch uitgewisseld wordt tussen de betrokken actoren in de sociale sector;
- voldoende geharmoniseerde begrippen doorheen de hele sociale sector gebruikt worden zodat hergebruik van informatie mogelijk wordt;
- actoren in de sociale sector geen tijd moeten verspillen met het veelvuldig uitvoeren van dezelfde taken (bv. het invoeren of valideren van informatie);
- geïntegreerde statistieken over de socialezekerheidssectoren heen ter beschikking kunnen gesteld worden van de beleidsvoerders;
- een meer efficiënte fraudebestrijding mogelijk is;
- burgers en ondernemingen via een unieke elektronische toegangspoort op een geïntegreerde en gebruikersgerichte manier elektronische informatie kunnen raadplegen over de hele sociale zekerheid en elektronische transacties kunnen uitvoeren met alle actoren in de sociale sector.

Hierna volgt een meer gedetailleerd overzicht van de voornaamste verwezenlijkingen.

4.1. EEN NETWERK VOOR GEGEVENSUITWISSELING

De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid beheert een netwerk voor een veilige elektronische gegevensuitwisseling tussen de zowat 2.000 actoren in de sociale sector. Zowat alle actoren in de sociale sector zijn inmiddels aangesloten op dat netwerk. Het betreft meer bepaald alle openbare instellingen van sociale zekerheid, de FOD's Sociale Zekerheid en Werkgelegenheid, Tewerkstelling en Sociaal Overleg, de Administratie der Pensioenen, het Rijksregister, de sociale inspectiediensten, de ziekenfondsen, de werkloosheidskassen, de gezinsbijslagkassen, de arbeidsongevallenverzekeraars, de zelfstandigenkassen, de vakantiekassen, een aantal fondsen voor bestaanszekerheid en de OCMW's. In 2004 werden over het netwerk 378,3 miljoen elektronische berichten uitgewisseld, die evenveel papieren aangiften en attesten onnodig maakten. De kostprijs bedraagt minder dan 5 cent per bericht.

Het netwerk is op een beveiligde manier verbonden met netwerken met een hoge penetratiegraad bij burgers en ondernemingen, zoals het internet, het interbancair ISABEL-netwerk, waarop heel wat ondernemingen zijn aangesloten, het Publilink-netwerk en het VERA-netwerk, waarop de meeste gemeenten en OCMW's zijn aangesloten. Op die manier is ook elektronisch gegevensverkeer tussen de actoren in de sociale sector enerzijds en de burgers en ondernemingen anderzijds mogelijk.

Binnen het netwerk bestaat de faciliteit om elektronische handtekeningen te verifiëren.

4.2. HET VERWIJZINGSREPERTORIUM

De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid bewaart zelf geen uitvoerige informatie over de burgers of de ondernemingen. Ze is wel verantwoordelijk voor een vlotte organisatie van de elektronische gegevensuitwisseling, enerzijds tussen de actoren in de sociale sector onderling, en anderzijds tussen deze actoren en de burgers en de ondernemingen. Daartoe beschikt de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid over een verwijzingsrepertorium dat aangeeft:

- voor iedere burger, bij welke actoren in de sociale sector hij een dossier heeft, onder welke hoedanigheid en voor welke periode;
- voor ieder type van actor in de sociale sector en hoedanigheid waaronder een burger bij die actor gekend kan zijn, de soorten van gegevens die beschikbaar zijn bij die actor;
- voor ieder type van actor in de sociale sector en hoedanigheid waaronder een burger bij die actor gekend kan zijn, de soorten gegevens die die actor nodig heeft en gemachtigd is te ontvangen van andere actoren om zijn opdracht te realiseren.

De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid gebruikt dit verwijzingsrepertorium om:

- een preventieve toegangscontrole uit te voeren, d.w.z. de toegang van een actor te beperken enerzijds tot de informatie die hij mag verkrijgen en anderzijds tot de personen waarover hij een dossier beheert;
- vragen om informatie over te maken aan de actor die de informatie kan leveren;
- ontvangen wijzigingen van informatie (vb. adreswijzigingen) automatisch over te maken aan de actoren in de sociale sector die over de betrokken burger een dossier beheren en deze wijziging nodig hebben voor de uitvoering van hun opdrachten.

In het verwijzingsrepertorium zijn 106,5 miljoen dossiers ingeschreven. Elke burger is gemiddeld gekend bij 7,68 actoren in de sociale sector.

4.3. HET GEBRUIK VAN UNIEKE IDENTIFICATIESLEUTELS

Om de uitwisseling van informatie m.b.t. burgers en ondernemingen vlotter te laten verlopen, wordt voor iedere burger en voor iedere onderneming een uniek identificatienummer gebruikt doorheen de hele sociale sector. Voor de burgers is dat het identificatienummer van de sociale zekerheid (INSZ), zijnde het Rijksregisternummer voor de personen ingeschreven in een Belgische bevolkings- of vreemdelingenregister of een nummer toegekend door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid voor de personen die in de Belgische sociale zekerheid of bij een Belgische overheidsdienst een dossier hebben, maar niet zijn ingeschreven in een Belgisch bevolkings- of vreemdelingenregister. Voor de ondernemingen wordt het ondernemingsnummer gebruikt, dat wordt toegekend door de Kruispuntbank voor Ondernemingen.

Het unieke identificatienummer voor de burgers is op een visueel en elektronisch leesbare wijze vermeld op hun elektronisch leesbare SIS-kaart of elektronische identiteitskaart (zie punt 4.10.).

Aan de hand van het uniek identificatienummer kan elke actor in de sociale sector via het netwerk gemakkelijk en op een betrouwbare wijze gegevens over de betrokkene opvragen bij andere actoren. Zonder uniek identificatienummer 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 de actoren in de sociale sector worden de burgers en hun werkgevers ontlast van heel wat administratief werk bij de overmaking van informatie aan de actoren in de sociale sector. Ze moeten immers steeds minder dezelfde inlichtingen meedelen aan tal van verschillende actoren.

4.4. DE TOEGANG TOT HET RIJKSREGISTER EN DE KSZ-REGISTERS

Het Rijksregister en de KSZ-registers, twee complementaire gegevensbanken waarin een aantal basisidentificatiegegevens worden bijgehouden m.b.t. alle Belgische of buitenlandse natuurlijke personen waarover een dossier bestaat in de Belgische overheid, kunnen door alle op het netwerk aangesloten actoren elektronisch worden ondervraagd, interactief of via stapelverwerking. Bovendien worden aan deze actoren automatisch alle wijzigingen meegedeeld van de basisidentificatiegegevens m.b.t. personen waarover zij dossiers bijhouden, en die zijn ingeschreven in het verwijzingsrepertorium van de Kruispuntbank. Dit geschiedt via een systeem van elektronische brievenbussen, die de actoren 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 burgers overbodig. Zowel de informatieverstrekkers als de actoren in de sociale sector 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 burgers.

Via het systeem van elektronische post worden alle geïnteresseerde actoren in de sociale sector 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 burger niet meer alle betrokken actoren in de sociale sector te informeren. De mededeling van adreswijzigingen en overlijdens laat de betalingsinstellingen toe heel wat intrestverlies en/of recuperatiekosten te vermijden die het gevolg zijn van het uitschrijven van betalingsopdrachten of postassigaties aan overleden of verhuisde personen.

In totaal werden door de raadpleging van het Rijksregister en de KSZ-registers in 2004 107,4 miljoen papieren uittreksels vermeden.

4.5. DE ELEKTRONISCHE INZAMELING EN TERBESCHIKKINGSTELLING VAN LOON- EN ARBEIDSTIJDGEGEVENS

Waar de inzameling van loon- en arbeidstijdgegevens m.b.t. werknemers, met het oog op de vaststelling van de socialezekerheidsbijdragen, tot in 1989 omzeggens uitsluitend via papier verliep, is vanaf 1990 aan de werkgevers de mogelijkheid geboden de trimestriële aangiften aan de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) op elektronische dragers te verrichten. Dat verminderde aanzienlijk het administratief werk voor de werkgevers, niet in het minst omdat de programma's voor het aanmaken van de elektronische aangiften op voorhand werden 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 sedert haar ontstaan toegankelijk is voor de instellingen uit de sector jaarlijkse vakantie, voor de dienst die de individuele pensioenrekening bijhoudt en voor de Fondsen voor Bestaanszekerheid. Voordien kregen deze instellingen hoogstens kopieën 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 samenwerking 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 is 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 inhoudelijke 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. De dienst die de individuele pensioenrekening bijhoudt, is tenslotte kunnen stoppen met het aanvullen van zijn 6,6 kilometer lang archief van papieren RSZ-aangiften. Zij worden immers gearhiveerd op optische schijven bij de RSZ. De bijdragebons voor werknemers worden automatisch door de RSZ afgeleid uit de LATG-bank en via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid elektronisch overgemaakt aan de ziekenfondsen (zie punt 4.8.).

Sedert 1 januari 2003 kan de RSZ-aangifte nog enkel elektronisch worden verricht en heeft ze een multifunctioneel karakter voor de hele sociale zekerheid, en niet meer enkel voor de berekening van de socialezekerheidsbijdragen op arbeidsinkomsten, het bijhouden van de pensioenrekening en de berekening van het vakantiegeld of de voordelen toegekend door de Fondsen voor Bestaanszekerheid. De loon- en arbeidstijdgegevens voorkomend op de RSZ-aangifte kunnen voortaan ook worden gebruikt voor de berekening van alle loon- en/of arbeidstijdgerelateerde socialezekerheidsuitkeringen, zoals arbeidsongeschiktheids- of werkloosheidsuitkeringen.

Basisbegrippen zoals “loon”, “arbeidsdag” en “met arbeidsdag gelijkgestelde dag” werden doorheen de hele sociale zekerheid immers eenduidig gemodelleerd zodat alle actoren in de sociale sector gebruik kunnen maken van dezelfde (feitelijke) loon- en arbeidstijdgegevens die worden ingezameld via de RSZ-kwartaalaangifte.

Gegevens die op deze wijze ter beschikking worden gesteld binnen het netwerk van de sociale zekerheid dienen geen tweede maal meer opgevraagd te worden bij de werkgever wanneer een sociaal risico zich voordoet. De invoering van de multifunctionele aangifte heeft dan ook toegelaten om 50 formulieren af te schaffen, die jaarlijks meer dan 1 miljoen maal werden gebruikt, en om 27 formulieren, die meer dan 5 miljoen keer per jaar worden gebruikt, te beperken tot gemiddeld 1/3 van het aantal rubrieken.

Tot 1 januari 2003 bestond de kwartaalaangifte uit een boekhoudraam en verscheidene personeelsstaten. Een werkgever die verschillende economische activiteiten verrichtte en/of verschillende soorten van werknemers tewerkstelde, moest een aangifte indienen per economische activiteit en/of werknemerscategorie. Er waren niet minder dan 142 verschillende modellen. De vernieuwde multifunctionele aangifte heft het onderscheid tussen het boekhoudraam en de personeelsstaten op. De aangifte bestaat voortaan uit een geheel van werknemerslijnen waarop de bijdragen en de bijdrageverminderingen berekend worden.

Sinds 2005 is ook de aangifte aan de Rijksdienst voor de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten (RSZPPO) afgestemd op de nieuwe RSZ-aangifte.

Wanneer een werkgever vóór 1 januari 2003 zijn ingediende RSZ-aangifte wou verbeteren, gold een vrij zware papieren procedure. Op dit ogenblik kunnen werkgevers zelf on line verbeteringen aanbrengen via het portaal van de sociale zekerheid (zie punt 4.13.) of via de uitwisseling van gestructureerde berichten van toepassing tot toepassing.

Ten slotte is het LATG-bestand 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 belangrijk resultaat

betreft de driemaandelijke publicatie, door de RSZ, van de “snelle ramingen van tewerkstelling”. Deze ramingen geven een betrouwbaar beeld van de evolutie van de tewerkstelling op basis van een koppeling van de LATG-bank met andere gegevensbanken, 5 maanden na het einde van elk aangiftekwartaal. Daardoor behoort België tot de landen die het snelst over betrouwbare statistieken beschikken over de evolutie van de tewerkstelling.

In 2004 was de LATG-bank de basis voor meer dan 58 miljoen uitgewisselde elektronische berichten, de elektronische bijdragebons niet inbegrepen.

4.6. 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 socialezekerheidsbijdragen, de vaststelling van de bevoegde gezinsbijslagkas of de beslissing omtrent de toepasselijke collectieve arbeidsovereenkomsten.

Alle actoren in de sociale sector hebben on line of via stapelverwerking toegang tot het werkgeversrepertorium dat de RSZ sedert jaren bijhoudt, met inbegrip van de historiek. Sinds 2004 geldt dat ook voor het werkgeversrepertorium van de RSZPPO. Tot voor enkele jaren bestond enkel de mogelijkheid om sporadisch een punctuele kopie op magneetband van dit repertorium te bekomen. De openbare gegevens uit beide werkgeversrepertoria worden bovendien ter beschikking gesteld van het publiek, via het portaal van de sociale zekerheid (zie punt 4.13.).

Ook deze faciliteit biedt enorme voordelen, vooral in combinatie met een raadpleging van andere gegevensbanken, waaruit de link tussen werknemer(s) en werkgever(s) doorheen de tijd kan worden afgeleid (zie punt 4.12.). 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, is nu bijvoorbeeld kinderspel.

In totaal werden beide werkgeversrepertoria in 2004 meer dan 848.000 maal geraadpleegd. Bovendien werden bijna 3 miljoen elektronische berichten m.b.t. deze werkgeversrepertoria overgemaakt aan de actoren in de sociale sector.

4.7. DE HERZIENING VAN HET PENSIOENKADASTER

De RVP en het RIZIV houden sedert geruime tijd een pensioenkadaster bij met het oog op de inning van een inhouding van 3,55% op de wettelijke ouderdoms-, rust-, anciënniteits- en overlevingspensioenen en andere dusdanige voordelen. Dit kadaster wordt gevoed door aangiften gedaan door de schuldenaars van deze pensioenen of voordelen.

Inmiddels heeft de wetgever ook een progressieve solidariteitsbijdrage ingevoerd, die moet worden afgehouden op de per persoon gecumuleerde pensioenbedragen, en beslist dat ook het percentage van de op de pensioenen in te houden fiscale voorheffing moet worden vastgesteld rekening houdend met de per persoon gecumuleerde

pensioenbedragen. Voor de vaststelling van de solidariteitsbijdrage en het percentage van de voorheffing werd teruggevallen op de gegevens beschikbaar in het pensioenkadaster van de RVP en het RIZIV. Er werd evenwel snel vastgesteld dat het in het kader van de inhouding van 3,55% uitgebouwde kadaster diende te worden herzien om optimaal te kunnen worden ingezet voor de ondersteuning van de toepassing van de vermelde maatregelen.

Naar aanleiding daarvan is het pensioenkadaster zodanig hervormd dat het als informatieserver kon worden ingeschakeld binnen het netwerk beheerd door de Kruispuntbank met een viervoudige functionaliteit:

- de ondersteuning van de berekening van bijdragen en voorheffingen op gecumuleerde, effectief uitbetaalde pensioenbedragen, zoals de bijdrage van 3,55% en de solidariteitsbijdrage;
- de terbeschikkingstelling van volledige informatie omtrent welke wettelijke en bovenwettelijke pensioenvoordelen worden toegekend door welke instantie aan welke persoon, o.a. met het oog op de toepassing van de regels inzake samenloop tussen deze voordelen;
- de ondersteuning van de sociale beleidsvoering inzake pensioenen;
- de mededeling aan de sector gezondheidszorgverzekering van de nodige informatie over alle gepensioneerden, zodat zij automatisch verzekerd blijven voor gezondheidszorgen.

Op basis van het pensioenkadaster worden ten behoeve van de Rijksdienst voor Pensioenen en de Administratie der Pensioenen elektronische overzichten opgesteld, die, per persoon, alle genoten wettelijke en bovenwettelijke pensioenvoordelen vermelden, zodat deze twee instellingen in functie van het gecumuleerde pensioenbedrag de progressieve solidariteitsbijdrage en fiscale voorheffing kunnen vaststellen die op elk van de pensioenvoordelen moet ingehouden worden. Daarna worden aan alle instellingen die wettelijke pensioenen uitbetalen via elektronische attesten de bedragen meegedeeld van de solidariteitsbijdrage en het percentage van de fiscale voorheffing die ze moeten inhouden op elk betaald voordeel. In 2004 werden in dit verband bijna 3 miljoen elektronische berichten uitgewisseld.

4.8. DE AUTOMATISERING VAN DE BIJDRAGebONS

Voorheen diende elke verzekerde in de ziekte- en invaliditeitsverzekering jaarlijks een papieren bijdragebon over te maken aan zijn ziekenfonds om zijn verzekerbaarheid te bewijzen. Deze bon werd hem afgeleverd, naargelang het geval, door zijn werkgever, zijn zelfstandigenkas of de instelling van sociale zekerheid die hem uitkeringen uitbetaalde. De ziekenfondsen tikten deze papieren bons in op elektronische dragers en verwerkten ze, waarna het RIZIV bepaalde controles kon uitvoeren om na te gaan of de bons wel overeenkwamen met informatie beschikbaar bij de RSZ of andere actoren in de sociale sector.

Geleidelijk zijn alle papieren bijdragebons afgeschaft, zowel voor de ambtenaren, de werknemers en de zelfstandigen, als voor de onderscheiden soorten rechthebbenden op socialezekerheidsuitkeringen (werklozen, arbeidsongeschikten, ...). De bijdragebewijzen worden voortaan op geautomatiseerde wijze afgeleid uit diverse gegevensbanken beschikbaar bij de RSZ, de RSZPPO, de RVA, de zelfstandigenkassen, de Hulp- en Voorzorgskas voor Zeevarenden, de RVP en het pensioenkadaster en via het netwerk

van de Kruispuntbank overgemaakt aan de ziekenfondsen. Dit ontlast de werkgevers van het afdrucken van de bijdragebons, de sociaal verzekerden van het gezeul met papieren attesten, de ziekenfondsen van tijdrovend en foutgevoelig intikwerk, en het RIZIV van overbodig geworden controles.

In 2004 werden bijna 14 miljoen elektronische bijdragebons uitgewisseld.

4.9. DE ELEKTRONISCHE UITWISSELING VAN ATTESTEN M.B.T. DE SOCIALEZEKERHEIDSRICHTELIJKE TOESTAND

Sedert haar oprichting heeft de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid zich ook bijzonder toegelegd op de ontwikkeling van gegevensstromen die actoren in de sociale sector toelaten op een elektronische wijze de socialezekerheidsrechtelijke toestand van een persoon mee te delen aan andere actoren, binnen of buiten de sociale zekerheid, die deze informatie nodig hebben voor de uitvoering van hun taken.

Daardoor wordt vermeden dat de actoren in de sociale sector heel wat papieren attesten moeten aanmaken en opsturen naar de burgers, die ze dan bij een andere actor moeten gaan afgeven, waar de erop voorkomende gegevens opnieuw worden ingetikt.

Alle actoren die aangesloten zijn op het netwerk kunnen op een gecontroleerde wijze elkaars gegevensbanken raadplegen en tot 181 verschillende soorten elektronische berichten uitwisselen.

Voor on line berichten bedraagt de end-to-end doorlooptijd tussen de vraag en het antwoord in 98,54 % van de gevallen minder dan 4 seconden.

Een exhaustieve lijst van de elektronische attesten, die rechtstreeks worden uitgewisseld tussen actoren in de sociale sector of andere instanties, zoals gemeenten of de Administratie der Directe Belastingen, is te vinden op de website van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Hieronder worden een aantal dergelijke gegevensstromen opgesomd, met vermelding van de cijfers m.b.t. het jaar 2004 :

- 2,2 miljoen elektronische attesten m.b.t. werklozen of personen in loopbaanonderbreking bestemd voor de dienst die de individuele pensioenrekening bijhoudt, zodat deze dienst m.b.t. deze personen de pensioenrekening kan vervullen;
- 4,8 miljoen elektronische attesten bestemd voor de ziekenfondsen m.b.t. personen die recht hebben op maatschappelijke integratie, een tegemoetkoming aan personen met een handicap, een gewaarborgd inkomen voor bejaarden, een inkomensgarantie voor ouderen, een verhoogde gezinsbijslag wegens handicap, of die langdurig werkloos zijn, zodat de ziekenfondsen m.b.t. deze personen het recht kunnen vaststellen op een verhoogde tussenkomst in de kosten van gezondheidszorgen, met deze gegevens kunnen rekening houden bij de vaststelling van de forfaitaire tegemoetkoming voor chronisch zieken, en de maximumfactuur automatisch kunnen toepassen;
- 4 miljoen elektronische attesten afkomstig van de RVA en bestemd voor de gezinsbijslagkassen waarmee het statuut van (langdurig) werkloze of loopbaanonderbreker wordt meegedeeld, zodat de gezinsbijslagkassen het recht op (verhoogde) gezinsbijslag kunnen vaststellen;

- 3,5 miljoen elektronische attesten afkomstig van de ziekenfondsen en bestemd voor de gezinsbijslagkassen m.b.t. het behoud van het recht op gezinsbijslag voor de personen in arbeidsongeschiktheid of moederschapsrust;
- 344.000 elektronische attesten afkomstig van de arbeidsbemiddelingsdiensten en bestemd voor de gezinsbijslagkassen m.b.t. schoolverlaters die zich hebben ingeschreven als werkzoekende, zodat het recht op gezinsbijslag voor deze personen wordt gevrijwaard;
- 11 miljoen elektronische attesten afkomstig van de RVA en bestemd voor de RSZ en/of de RSZPPO zodat deze instellingen kunnen nagaan of aan de voorwaarden werd voldaan voor de toekenning van werkgeversbijdrageverminderingen;
- 1,8 miljoen elektronische attesten afkomstig van het Fonds voor Bestaanszekerheid voor de werklieden uit de bouwsector en bestemd voor de RVA, zodat de RVA bij een controle op een bouwwerf de authenticiteit van een controlekaart voor een bepaalde werknemer kan verifiëren;
- 9,6 miljoen elektronische attesten bestemd voor de FOD Financiën m.b.t. de remgelden betaald voor gezondheidszorgen, zodat de FOD Financiën bij de belastingaanslag automatisch en op gezinsbasis de bedragen kan vaststellen die moeten worden afgetrokken van de te betalen personenbelasting in het kader van de maximumfactuur;
- 7,2 miljoen elektronische attesten bestemd voor de FOD Financiën, die aangeven welke personen al dan niet onder de toepassing vallen van de bijzondere bijdrage voor de sociale zekerheid die door de FOD Financiën wordt geïnd op het belastbaar gezinsinkomen, of die de bedragen aangeven waarmee de bijzondere bijdrage voor de sociale zekerheid moet worden verminderd ten gevolge van de betaling van een verhoogde bijdrage in het sociaal statuut van de zelfstandigen;
- 2,6 miljoen elektronische attesten afkomstig van het FAO, het RIZIV, het FBZ, de RKW, het NIC, het RSVZ en de FOD Sociale Zekerheid bestemd voor het Vlaams Gewest, zodat het Vlaams Gewest bij de vaststelling van de onroerende voorheffing automatisch de vermindering of vrijstelling van de voorheffing kan toekennen aan de betrokken personen;
- 6,3 miljoen elektronische attesten bestemd voor de gemeenten, de provincies, de Vlaamse Milieumaatschappij en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die aangeven welke van hun belasting- of retributieplichtigen een verhoogde terugbetaling genieten van kosten voor gezondheidszorgen, zodat de betrokken instellingen aan deze personen automatisch een vermindering of vrijstelling van de belastingen of de retributies, die in hun reglementen is voorzien, kunnen toekennen;
- 20.322 attesten afkomstig van de FOD Sociale Zekerheid en het Vlaams Fonds voor de Sociale Integratie van Personen met een Handicap en bestemd voor De Lijn, zodat De Lijn aan deze personen een gratis vervoersabonnement kan bezorgen;
- 10,5 miljoen elektronische attesten met betrekking tot periodes van arbeidsonderbreking afkomstig van de ziekenfondsen, de arbeidsongevallenverzekeraars, de uitbetalingsinstellingen voor werkloosheid en het FBZ ten behoeve van de andere actoren in de sociale sector teneinde de gegevens afkomstig van de multifunctionele werkgeversaangifte aan te vullen met de gegevens waarvan de leverende instellingen de authentieke bron zijn;
- 3,6 miljoen elektronische attesten met betrekking tot vakantiedagen en vakantiegeld afkomstig van de vakantiekassen bestemd voor de andere actoren in de sociale sector;
- 340.000 elektronische attesten afkomstig van het RSVZ bestemd voor de andere actoren in de sociale sector waarbij het begin en einde van de zelfstandigenactiviteit meegedeeld wordt;

- 10,5 miljoen elektronische attesten bestemd voor het datawarehouse OASIS in het kader van een gezamenlijk anti-fraude project van de inspectiediensten van de FOD Sociale Zekerheid, de RSZ, de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal overleg en de RVA; de bedoeling van dit datawarehouse is de voornoemde sociale inspectiediensten toe te laten analyses te verrichten op gecodeerde gegevens afkomstig van diverse actoren in de sociale sector naar potentiële fraude; voor personen waarvoor fraude wordt vermoed, heridentificeert de Kruispuntbank de gegevens voor de inspectiediensten, zodat ze gerichte controles kunnen uitvoeren.

Daarnaast neemt de Kruispuntbank, op Europees niveau, actief deel aan de ontwikkeling van een Europees netwerk voor de elektronische uitwisseling van sociale gegevens m.b.t. migrerende personen tussen lidstaten van de Europese Unie. In België vervult de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid de rol van “forwarding point” voor de uitwisseling van elektronische berichten afkomstig van buitenlandse instellingen van sociale zekerheid die bestemd zijn voor Belgische instellingen van sociale zekerheid en vice versa. Zo werden in 2004 100.000 elektronische berichten tussen Belgische en buitenlandse pensioeninstellingen uitgewisseld, die toelaten een overzicht bij te houden van de pensioenrechten die de in de Europese Unie migrerende werknemers opbouwen in verschillende lidstaten. Tevens werden 228.000 elektronische berichten tussen Belgische en buitenlandse instellingen voor geneeskundige verzorging uitgewisseld met betrekking tot de medische kosten gemaakt in de bezochte lidstaat.

4.10. DE SOCIALE IDENTITEITSKAART OF SIS-KAART

In de loop van 1998 kreeg elke sociaal verzekerde een sociale identiteitskaart of SIS-kaart. Deze kaart heeft de vorm van een geheugenchipkaart, waarop gegevens enerzijds zijn gedrukt en anderzijds elektronisch zijn opgeslagen.

In de eerste plaats bevat de SIS-kaart een aantal basisidentificatiegegevens, waaronder het INSZ. Deze gegevens staan op de SIS-kaart zowel in visueel als in elektronisch leesbare vorm. Het feit dat de sociaal verzekerde beschikt over een officieel document waarop zijn INSZ op een betrouwbare wijze staat vermeld en dat moet worden getoond bij elk contact met een actor in de sociale sector, leidt tot een snellere en juistere dienstverlening aan de sociaal verzekerden. Vooreerst verhoogt daardoor de beschikbaarheid van het (juiste) INSZ in de gegevensbanken van de actoren in de sociale sector. Bovendien beschikt elke actor die het netwerk wil ondervragen, ook systematisch over het juiste INSZ. Daardoor kunnen de gegevens die nodig zijn voor de vaststelling van de sociale rechten via het netwerk van de Kruispuntbank vlugger, vaker en met meer juistheidswaarborgen worden teruggevonden. De sociaal verzekerde moet dan minder vaak gedetailleerde informatie verstrekken aan verschillende actoren in de sociale sector en de sociale rechten kunnen sneller en correcter worden vastgesteld.

De sociale identiteitskaart kan ook worden gebruikt als basis voor de vermelding van het INSZ op elke aangifte die de werkgever of andere instanties, zoals de uitbetalers van bovenwettelijke pensioenen, moeten doen over een sociaal verzekerde. Daardoor worden de werkgevers en deze andere instanties ontlast van de opvraging van dat nummer bij het Rijksregister of een actor in de sociale sector, en van de tijdrovende nabehandeling van bijkomende vragen die actoren in de sociale sector stellen ten gevolge van het ontbreken van het nummer. De verwerking van deze aangiften kan door de ontvangende actoren dan ook veel efficiënter geschieden, in het bijzonder wanneer

op basis van dat nummer gegevens over de betrokken persoon afkomstig vanuit verschillende bronnen moeten worden samengebracht. Een goed voorbeeld hiervan is het in punt 4.7. vermelde pensioenkadaster, waarin alle pensioenvoordelen die aan een persoon worden uitbetaald door diverse instanties moeten worden samengebracht met het oog op de vaststelling van bijdragen of fiscale voorheffingen op de per persoon gecumuleerde bedragen of met het oog op het aanmaken van pensioenstatistieken. Zonder een aangiftesysteem waarbij het INSZ systematisch wordt vermeld, wordt het correct samenbrengen van de gegevens per persoon aanzienlijk bemoeilijkt.

De vermelding van het INSZ op de SIS-kaart onder elektronisch leesbare vorm laat bovendien toe elektronische leesapparatuur te gebruiken aan loketten van actoren in de sociale sector, bij werkgevers of in andere situaties waarin de sociaal verzekerde zich ten aanzien van de sociale zekerheid dient te identificeren, en vermijdt aldus onnodig en foutgevoelig overtikwerk. Het certificaat dat bij het elektronisch lezen van de sociale identiteitskaart automatisch wordt gegenereerd, kan in elke fase van het latere verwerkingsproces van de gegevens dienst doen als bewijs van de betrouwbaarheid van het meegedeelde INSZ en meervoudige juistheidscontroles vermijden.

Naast de identificatiegegevens bevat de SIS-kaart, enkel in elektronische vorm, ook gegevens over de verzekerbaarheidstoestand van de houder in de sector van de gezondheidszorgen. Het betreft dezelfde gegevens die in het verleden voorkwamen op de kleefbriefjes en de plastieken ziekenfondskaart, en die aan de houder toelaten zijn verzekerbaarheidstoestand te bewijzen ten aanzien van medische zorgverstrekkers, zoals apothekers, ziekenhuizen e.d.m.. Op basis van deze gegevens kunnen de zorgverstrekkers bepalen wat het persoonlijk aandeel is van de betrokkene in de kostprijs van de verstrekte zorgen. De gegevens over de verzekerbaarheidstoestand zijn gecijferd en kunnen enkel worden gelezen met behulp van een decryptiekaart (de zgn. SAM-kaart), die door het RIZIV enkel wordt uitgereikt aan de zorgverstrekkers die deze gegevens moeten kennen met het oog op de toepassing van het systeem van derde betalende. Doordat deze zorgverstrekkers de identificatie- en verzekerbaarheidsgegevens vanop de kaart elektronisch kunnen overnemen in hun bestanden, vermijden zij het overtikken van zowat 100 miljoen kleefbriefjes per jaar. Bovendien biedt de overgang van gemakkelijk vervalsbare kleefbriefjes en een niet-veilig actualiseerbare magneetstripkaart per titularis, naar een wel veilig actualiseerbare, elektronisch leesbare geheugenchipkaart voor elke titularis of persoon ten laste, aan de zorgverstrekkers veel meer waarborgen inzake de juistheid van de verzekerbaarheidsgegevens, die ze trouwens vanop hun leesapparaat in connectie met de computer van de ziekenfondsen kunnen actualiseren in geval van twijfel.

Indien dit nuttig mocht blijken voor de toepassing van de sociale zekerheid, kunnen op de SIS-kaart later nog andere gegevens worden toegevoegd mits dit wordt toegestaan bij een koninklijk besluit overlegd in Ministerraad en genomen na advies van het sectoraal comité van de sociale zekerheid. Het is daarbij mogelijk verschillende soorten informatie te gecijferen met verschillende sleutels, zodanig dat elke sleutel maar toegang geeft tot een gedeelte van de informatie en dus een selectieve toegang tot de gegevens kan worden verleend in functie van de gebruiker van de kaart.

Het is evenwel niet de bedoeling de SIS-kaart te gebruiken als middel voor elektronisch gegevenstransport. Het heeft immers geen zin de burger via een chipkaart te laten instaan voor het transporteren van gegevens naar actoren die de betrokken gegevens via het hoger beschreven netwerk kunnen verkrijgen. Het gebruik van het netwerk is

minder belastend voor de verzekerde, sneller, goedkoper en biedt meer waarborgen inzake juistheid en beveiliging van de gegevens. Naast de functie van betrouwbaar identificatiemiddel, zal de kaart dus enkel gebruikt worden om op een elektronische wijze gegevens over het socialezekerheidsrechtelijk statuut van een persoon ter beschikking te stellen aan instanties die niet zijn aangesloten op het netwerk van de Kruispuntbank van deze Sociale Zekerheid.

Op basis van de ervaring met de SIS-kaart is door de federale Regering een elektronische identiteitskaart uitgewerkt die enerzijds de basisidentificatiegegevens bevat van de houder en anderzijds private sleutels en certificaten die kunnen gebruikt worden voor elektronische authenticering en het plaatsen van elektronische handtekeningen. Deze kaart zal uiterlijk tegen 2009 uitgereikt zijn aan alle betrokken burgers. Eenmaal alle sociaal verzekerden over een elektronische identiteitskaart beschikken en alle zorgverstrekkers op een beveiligde wijze aangesloten zijn op het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociaal Zekerheid via het in uitbouw zijnde project Be-Health-platform of het internet, kan de SIS-kaart worden afgeschaft. De zorgverstrekkers kunnen dan immers via het netwerk de verzekerbaarheidstoestand van de patiënt raadplegen in de gegevensbank van diens ziekenfonds met de elektronische identiteitskaart als identificatie- en authenticeringsmiddel.

4.11. GEÏNTEGREERDE STATISTIEKEN

Informatie die beschikbaar is in de operationele informatiesystemen van de verschillende actoren in de sociale sector en die nuttig is voor de ondersteuning van het sociaal beleid wordt op regelmatige tijdstippen gekopieerd naar datawarehouses die gebruikt kunnen worden voor het aanmaken van geïntegreerde statistieken met gecodeerde of anonieme informatie. Het gebruik van datawarehouses laat toe om beter, sneller en goedkoper te kunnen inspelen op gegevensaanvragen afkomstig van onderzoeksinstellingen en de overheid. Hierbij worden twee soorten toepassingen aangeboden: enerzijds een aantal basistoepassingen waarbij volgens een bepaalde frequentie (per trimester, per semester, per jaar,...) een aantal vaste statistieken worden berekend, en anderzijds tal van ad hoc toepassingen op vraag van de onderzoekers.

De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid beheert het datawarehouse arbeidsmarkt en sociale bescherming, met geïntegreerde informatie over tewerkstelling, werkloosheidsuitkeringen, pensioenen, arbeidsongeschiktheidsuitkeringen, gezinsbijslagen en andere sociale uitkeringen. Deze informatie wordt in gecodeerde of anonieme vorm ter beschikking gesteld van beleidsvoerders of onderzoekers mits machtiging of advies van het onafhankelijk sectoraal comité van de sociale zekerheid, opgericht in de schoot van de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer.

4.12. DE ONMIDDELLIJKE AANGIFTE VAN TEWERKSTELLING (DIMONA)

Het bestaan van een arbeidsrelatie is een fundamenteel gegeven voor de sociale zekerheid. De invoering van de DIMONA-aangifte sedert 1999 heeft tot doel om het begin en het einde van een arbeidsrelatie onmiddellijk te laten kennen aan de actoren in de sociale sector. De aangifte, die door de werkgever elektronisch moet worden verricht,

laat toe om de relatie tussen een werkgever en een werknemer zeer snel te identificeren, wat de elektronische afhandeling van latere aangiften bevordert.

Doordat de op deze wijze aangegeven informatie onmiddellijk beschikbaar is in een gegevensbank bij de RSZ, die interactief kan worden geraadpleegd door alle actoren in de sociale sector die hieraan behoefte hebben (zelfs door sociale inspectiediensten m.b.v. een draagbare PC en een GSM), wordt de werkgever ontlast van het specifiek bijhouden van de arbeidsrelatie in aparte documenten. Zo kunnen met name het personeelsregister, het speciaal personeelsregister, het individueel document alsmede de nihil-aangifte aan de RSZ stapsgewijze worden afgeschaft. De vermelding van de hoedanigheid van student in de DIMONA-aangifte stelt daarenboven een einde aan de vroegere praktijk waarbij de werkgever verplicht was om de papieren studentencontracten op te sturen naar de Inspectie van de Sociale Wetten.

Van zodra een DIMONA-aangifte bij de RSZ toekomt, wordt deze opgenomen in het elektronisch personeelsbestand van de werkgever bij de RSZ. Dit personeelsbestand kan door de werkgever on line geraadpleegd worden via het portaal van de sociale zekerheid (zie punt 4.13.). Omdat een werkgever enkel gemachtigd is om gegevens te raadplegen over werknemers waarmee hij een arbeidsrelatie heeft, is de DIMONA-aangifte een basisbestanddeel van de toegangssleutel voor de werkgevers tot het netwerk van de sociale zekerheid.

In 2004 werden 12,5 miljoen DIMONA-aangiften ingediend.

4.13. EEN GEïNTEGREERDE PORTAALOMGEVING GEBASEERD OP EEN GEBRUIKERSLOGICA

Op <https://www.socialsecurity.be> vindt elke internetgebruiker het portaal van de sociale zekerheid. Daarop zijn geïntegreerde diensten beschikbaar voor verschillende doelgroepen (burgers, ondernemingen, bepaalde soorten beroepsbeoefenaars, ...) volgens evenementen die zich voordoen in het leven van de gebruikers (aanwerving, tewerkstelling, pensionering, ...).

Het portaal is altijd en overal beschikbaar, en brengt de sociale zekerheid tot op de werkplek en tot in de huiskamer, zodat reisduur en wachttijden worden vermeden. De gebruikers kunnen rechtstreeks elektronisch in contact treden met de actoren in de sociale sector, met real time feedback.

Geleidelijk aan wordt op het portaal geëvolueerd naar een gepersonaliseerde dienstverlening voor elke individuele gebruiker. Daarbij wordt rekening gehouden met de eigenheden van iedere gebruiker, hetzij op basis van een profiel dat de gebruiker zelf meedeelt, hetzij op basis van een analyse van zijn situatie in de sociale zekerheid. De gepersonaliseerde dienstverlening houdt onder meer in dat enkel relevante informatie en transacties aangeboden worden, met een "look and feel" en interface aangepast aan de wensen van de gebruiker en een gepersonaliseerde ondersteuning (bv. contextuele hulp, eigen taal, aangepaste woordenschat, on line simulaties, ...). Een eerste stap in de richting van een gepersonaliseerde dienstverlening is de beschikbaarheid van een e-box voor elke werkgever en professional van de sociale sector, waarin hij specifiek voor hem bestemde informatie kan vinden.

Op het portaal zijn op een geïntegreerde wijze zowel informatie als transacties beschikbaar, evenals links naar de websites van de onderscheiden actoren in de sociale sector. De transacties kunnen worden uitgevoerd op het portaal, maar ook van toepassing tot toepassing (bv. de rechtstreekse gegevensuitwisseling tussen de software van de personeelsadministratie van een onderneming en de informatiesystemen van de actoren in de sociale sector), waardoor onnodige en foutgevoelige manuele herinvoer van informatie wordt vermeden. Voor de implementatie van de transacties van toepassing tot toepassing zijn over de transacties heen gestandaardiseerde instructies, glossaria, XML-schema's en testscenario's beschikbaar op het portaal.

Op het portaal worden gemeenschappelijke basisdiensten aangeboden, zoals single sign on, elektronische ontvangstmeldingen en notificaties, ... De noodzakelijke procedures voor een degelijk gebruikersbeheer werden geïmplementeerd, zowel voor burgers, ondernemingen als voor de professionals van de sociale sector. De authenticering van de gebruikers geschiedt aan de hand van een gebruikersnummer, een paswoord en een token (zijnde een kaartje dat aan de gebruiker wordt opgestuurd en dat 24 niet-memoriseerbare letterreeksen bevat, waarvan er bij elke log-in op het portaal willekeurig één wordt opgevraagd). De authenticering kan geleidelijk aan ook geschieden aan de hand van het daartoe bestemde elektronische certificaat op de elektronische identiteitskaart. In iedere onderneming werd een lokale beheerder aangesteld, die bepaalt welke medewerkers van de onderneming welke transacties mogen verrichten namens de onderneming.

Inmiddels kunnen ondernemingen of hun vertegenwoordigers, zoals de sociale secretariaten, via het portaal een 25-tal elektronische transacties uitvoeren:

- de DIMONA-aangifte;
- de driemaandelijke aangifte aan de RSZ;
- de wijziging van de driemaandelijke aangifte aan de RSZ;
- de driemaandelijke aangifte aan de RSZPPO;
- de wijziging van de driemaandelijke aangifte aan de RSZPPO;
- de raadpleging van het personeelsbestand;
- de raadpleging van het werkgeversrepertorium;
- de on line werkmeldingen;
- de verificatie of een onderneming voldoet aan zijn RSZ-verplichtingen en aldus geen hoofdelijke aansprakelijkheid of inhoudingsplicht bestaat voor de opdrachtgevers van een onderneming;
- de on line aanvraag tot detachering van een werknemer naar het buitenland (GOTOT);
- de on line mededeling van tijdelijke werkloosheid aan de RVA en het validatieboek (2 transacties);
- de raadpleging van het vakantiebestand;
- de on line aangifte van volgende sociale risico's:
 - aangifte van een arbeidsongeval en maandelijks rapport (2 transacties);
 - aangifte van een werkhervatting na een arbeidsongeval;
 - vereenvoudigde aangifte van een arbeidsongeval;
 - jaarlijkse aangifte van tijdelijke werkloosheid;
 - maandelijke aangifte van de uren tijdelijke werkloosheid;
 - aangifte aanvang deeltijdse arbeid met behoud van rechten (privé-sector + leerkrachten die rechtstreeks door de gemeente of provincie worden betaald);

- maandelijkse aangifte van deeltijdse arbeid voor de berekening van de inkomensgarantie-uitkering (privé-sector + leerkrachten die rechtstreeks door de gemeente of provincie worden betaald);
- maandelijkse aangifte van arbeid als werknemer tewerkgesteld in een beschermde werkplaats;
- maandelijkse aangifte van arbeid in het kader van een activeringsprogramma,
- aangifte voor het toekennen van het recht op jeugdvakantie;
- maandelijkse aangifte van de uren jeugdvakantie;
- aangifte van de verwijdering van een zwangere werkneemster (privé-sector).

Nu de elektronische identiteitskaart toelaat om de houder ervan op een elektronische wijze te authenticeren, hebben ook de eerste transacties voor burgers het levenslicht gezien. Via de toepassing e-Gofso kunnen de slachtoffers van een sluiting van een onderneming hun dossier bij het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen raadplegen. De toepassing Communit-e laat de gemeenten toe een aanvraag tot uitkering voor personen met een handicap rechtstreeks in te brengen in het informaticasysteem van de FOD Sociale Zekerheid met onmiddellijke feedback naar de betrokkene toe. In totaal zijn voor de burgers een 40-tal transacties gedefinieerd die de volgende jaren zullen worden geïmplementeerd.

4.14. EEN CONTACT CENTER VAN DE SOCIALE ZEKERHEID

Naast het portaal is ook een contact center van de sociale zekerheid, Eranova genaamd, uitgebouwd waarop werkgevers 24 uur op 24, 7 dagen op 7 terecht kunnen met vragen over de elektronische gegevensuitwisseling met de actoren in de sociale sector. Dit contact center is bereikbaar via telefoon, mail of fax. Het wordt ondersteund door een customer relation management tool waarin alle contacten worden bewaard. De personen die het contact center bemannen, hebben daardoor bij elk contact een overzicht van alle vroegere contacten die hebben plaatsgevonden met de betrokken werkgever, met een aanduiding van de gestelde vragen, de gegeven antwoorden een dergelijke meer.

Voor de meeste gestelde vragen bevat de customer relation management tool scripts, die de personen die het contact center bemannen, ondersteunen bij het beantwoorden van de gestelde vragen. De meest gestelde vragen en de antwoorden erop worden overigens gepubliceerd op het portaal van de sociale zekerheid zodat de werkgevers zichzelf kunnen behelpen.

Het contact center kan zowat 80% van de gestelde vragen zelf afhandelen. Voor de andere vragen zijn strikte termijnen vastgelegd waarbinnen de gestelde vragen door specialisten moeten worden beantwoord. Boordtabellen over de aard en de frequentie van de gestelde vragen worden gebruikt als middel voor permanente verbetering van de dienstverlening en informatieverstrekking.

In de toekomst zal de dienstverlening van het contact center worden uitgebreid naar de burgers toe.

4.15. DE E-WORKSPACE VAN DE SOCIALE ZEKERHEID

De Kruispuntbank heeft een elektronische samenwerkingsruimte, de e-workspace, uitgebouwd. Het betreft een gedeelde werkomgeving op internet die verschillende functionaliteiten aanbiedt zoals een ondersteuning van het document- en kennisbeheer, een ondersteuning van de workflow, een ondersteuning van het project- en programmabeheer, een ondersteuning van e-learning. De bedoeling is om op die manier de efficiëntie van de organisatie en van de arbeidsprocessen te verhogen.

In een eerste fase bestaat de doelgroep van de e-workspace uit het personeel en de beheerders van de instellingen van sociale zekerheid, het personeel van de FOD Sociale Zekerheid en de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, het personeel en de beheerders van de vzw SmalS-MvM alsook het personeel van de klanten en informatieleveranciers van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid die betrokken zijn bij de programma's en projecten die zij coördineert.

De gemachtigde personen kunnen via een webbrowser op elk moment en om het even waar rechtstreeks toegang kunnen krijgen tot de e-workspace. Momenteel geschiedt de authenticering aan de hand van een gebruikersnummer, een paswoord en de ambtenarentoken. Op termijn kan dit ook geschieden aan de hand van het daartoe bestemde elektronische certificaat op de elektronische identiteitskaart.

5. ENKELE BELANGRIJKE UITDAGINGEN

In wat volgt worden nog een paar belangrijke uitdagingen beschreven voor de volgende jaren. Noodgedwongen wordt dit overzicht beperkt. Een vollediger en permanent geactualiseerde beschrijving van de toekomstplannen kan worden gevonden op de hogervermelde website van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

5.1. DE AANSLUITING OP HET NETWERK VAN NIEUWE ACTOREN IN DE SOCIALE SECTOR EN VAN NIEUWE GEGEVENS BANKEN, EN DE ONTWIKKELING VAN NIEUWE ELEKTRONISCHE GEGEVENSSTROMEN

De Kruispuntbank beoogt de integratie van steeds meer actoren in de sociale sector in het dienstverleningsnetwerk. Tegen 1 januari 2006 moeten alle OCMW's zijn aangesloten. Om deze doelstelling te bereiken, hebben de Kruispuntbank en de FOD Sociale Zekerheid een actieplan uitgewerkt, met een sensibiliseringscampagne naar de OCMW's toe. De Fondsen voor Bestaanszekerheid, de aanvullende pensioenfondsen (de zgn. tweede pensioenpijler), de instellingen van de Gemeenschappen en de Gewesten belast met sociale taken, de provincies of de gemeenten, de zorgverleners, de ondernemingsloketten en de privé-ondernemingen die diensten van algemeen nut aanbieden (vb. elektriciteits- en gasdistributiemaatschappijen en telefoonoperatoren), en daartoe informatie over het sociaal statuut van sommige van hun klanten nodig hebben, vormen de andere prioritaire doelgroepen voor de uitbreiding van het netwerk.

Naarmate nieuwe gegevensbanken binnen of buiten de sociale zekerheid worden opgebouwd, die nuttig zijn voor de actoren in de sociale sector, worden deze ingeschakeld in het netwerk.

Voorbeelden van gegevensbanken die op dit ogenblik of binnenkort in het netwerk worden ingeschakeld zijn het repertorium van de gezinsbijslagen van de RKW en het centrale repertorium van de zelfstandigen van het RSVZ.

Ook kunnen nog steeds papieren attesten worden vervangen door rechtstreekse elektronische gegevensstromen tussen actoren in de sociale sector. Telkens de betrokken gegevensleveranciers en -bestemmingen daartoe technisch klaar zijn, worden deze attesten vervangen door aangepaste elektronische gegevensstromen. Jaarlijks wordt daartoe op initiatief van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid een actielijst opgesteld, die kan worden geraadpleegd op de hoger vermelde website van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. De burgers en de ondernemingen zullen daardoor steeds minder geconfronteerd worden met dergelijke papieren attesten.

5.2. HET BEVORDEREN VAN ELEKTRONISCH GEGEVENSVERKEER TUSSEN BURGERS EN ONDERNEMINGEN ENERZIJD EN ACTOREN IN DE SOCIALE SECTOR ANDERZIJD

Een belangrijke nieuwe opportuniteit is de groeiende mogelijkheid tot elektronisch gegevensverkeer tussen individuele burgers en hun werkgevers enerzijds en de actoren in de sociale sector anderzijds. De voorwaarden hiertoe zijn meer dan ooit aanwezig. De internettechnologie is aan een lage kost en op een zeer gebruiksvriendelijke wijze beschikbaar voor de eindgebruiker.

Een eerste reeks toepassingen van dergelijke interactieve elektronische gegevensuitwisseling tussen de werkgevers en de actoren in de sociale sector werd reeds opgesomd in punt 4.13. Geleidelijk aan zullen alle administratieve formaliteiten voor burgers of hun werkgevers t.o.v. de sociale zekerheid, die ondanks de hoger beschreven elektronische gegevensuitwisselingen nog noodgedwongen zullen moeten worden verricht, langs elektronische weg kunnen geschieden, hetzij van toepassing tot toepassing, hetzij via portaaltransacties. Tal van bijkomende toepassingen, waaronder de stapsgewijze invoering van de elektronische aangiften van sociale risico's, zullen in de loop van de komende jaren worden geïmplementeerd.

Burgers zullen langs elektronische weg basisinformatie kunnen bekomen over de stand van hun dossiers, de hen betreffende persoonsgegevens in de gegevensbanken van de instellingen van sociale zekerheid kunnen raadplegen en, zo nodig, elektronisch voorstellen tot verbetering van persoonsgegevens kunnen doen, en de loggings kunnen consulteren inzake gegevensuitwisselingen m.b.t. henzelf. Alle aanvragen om sociale rechten, zoals een pensioen of een loopbaanonderbreking, zullen geleidelijk elektronisch kunnen worden verricht.

Ook werkgevers zullen over personen die hun sociale identiteitskaart ter beschikking hebben gesteld minimale, niet-privacygevoelige informatie elektronisch kunnen opvragen bij de actoren in de sociale sector i.p.v. deze te moeten opvragen via papier of telefoon. Zo zal een werkgever die een persoon wenst aan te werven, bijvoorbeeld elektronisch te weten kunnen komen op welke bijdrageverminderingen de aanwerving een recht opent.

5.3. DE UITBOUW VAN NIEUWE SOORTEN VAN DIENSTEN

De inzet van nieuwe technologieën biedt tevens enorme perspectieven voor de uitbouw van nieuwsoortige diensten. Hierbij wordt gedacht aan de systematische automatische toekenning van rechten door een vlotte elektronische gegevensuitwisseling tussen tal van instanties en zelfs het actief zoeken naar de non-take-up van rechten via datawarehousingtechnieken. Nu krijgen de werklozen en personen in arbeidsongeschiktheid reeds automatisch hun pensioen op de vereiste leeftijd zonder een aanvraag te moeten indienen via de gemeente. Of krijgen bepaalde sociaal zwakkere categorieën (leefloontrekkers, personen met een handicap, enz.) automatisch verminderingen op bijdragen, heffingen of belastingen, een sociaal telefoontarief of een gratis abonnement voor het openbaar vervoer zonder dat ze hiertoe een attest moeten afleveren.

In de Kruispuntbankwet werd een bepaling opgenomen die alle instanties die aanvullende rechten toekennen op basis van het sociaal statuut (zoals Belgacom, Electrabel, ...) verplicht om de informatie over het statuut bij de Kruispuntbank op te vragen i.p.v. bij de burgers zelf. Dankzij deze dienstverlening wordt vermeden dat burgers in het algemeen en mensen in een precaire situatie in het bijzonder, door gebrek aan informatie, hun rechten niet opnemen. Zij krijgen het voordeel zonder administratieve verrichtingen.

Een ander voorbeeld van een nieuwe dienst is het uitbouwen van gepersonaliseerde simulatieomgevingen voor bijvoorbeeld personen die overwegen op vervroegd pensioen te gaan en daarvan de financiële consequenties wensen te kennen.

Nieuwe technologieën zoals portaalomgevingen met customer relation management tools laten ook toe de dienstverlening veel meer te personaliseren: een gepensioneerde heeft totaal andere behoeften dan een gespecialiseerde medewerker van een ziekenfonds. In eerste instantie wordt gereageerd op acties van gebruikers, maar op termijn kunnen burgers zelfs automatisch op de hoogte worden gebracht van mogelijke rechten of werkgevers van mogelijke bijdrageverminderingen, in functie van hun specifieke situatie. Burgers en werkgevers kunnen hun eigen dossiers opvolgen. Op die manier kan de openbaarheid van bestuur aanzienlijk verhoogd worden.

Het contact center kan uitgroeien tot een geïntegreerd contactpunt voor burgers en hun werkgevers voor informatie en begeleiding m.b.t. de hele sociale zekerheid.

5.4. GOEDE AFSPRAKEN TUSSEN DE OPENBARE INSTELLINGEN VAN SOCIALE ZEKERHEID ENERZIJD EN DE MEEWERKENDE INSTELLINGEN VAN SOCIALE ZEKERHEID, DE LOKALE BESTUREN EN DE ONDERAANNEMERS VAN ONDERNEMINGEN ANDERZIJD BIJ DE UITBOUW VAN NIEUWE TOEPASSINGEN EN DIENSTEN

De systematische terbeschikkingstelling van nieuwe toepassingen voor de burgers en de ondernemingen en de uitbouw van de vermelde nieuwsoortige diensten dient te geschieden op basis van goede afspraken en taakverdelingen tussen de onderscheiden actoren in de sociale sector. Bij de dienstverlening kunnen bepaalde deeltaken beter worden opgenomen door actoren die zich situeren op federaal, gewest- of

gemeenschapsvlak en andere deeltaken beter door actoren die dicht bij de burgers of de ondernemingen staan, zoals steden, gemeenten, ziekenfondsen, vakbonden, sociale secretariaten of OCMW's. De moderne technologie laat meer dan ooit toe om diensten met toegevoegde waarde voor de eindgebruikers uit te bouwen door deeldiensten te coördineren of te integreren. Eigenlijk worden de diensten met toegevoegde waarde voor eindgebruikers opgebouwd volgens een lagenmodel en op basis van een dienstgeoriënteerde architectuur (service-oriented architecture of SOA):

- een onderste laag, de resourceslaag, bevat de gegevens en basissoftwarecomponenten voor het beheer en de ontsluiting van de gegevens;
- een middenlaag, de dienstenlaag, bevat een aantal generieke diensten zoals transformatie van gegevensformaten, verstrekken van een uniek ticket aan elke elektronisch bericht, aanmaken van ontvangstmeldingen, routing van elektronische berichten, orkestratie van processen, nemen van loggings, gebruikers- en toegangsbeheer, e.d.m. die voor het aanbieden van meerdere diensten met toegevoegde waarde voor de eindgebruikers kunnen worden ingezet; deze laag staat tevens in voor het samenbrengen van de gegevens en basiscomponenten uit de resourceslaag en de generieke diensten uit de dienstenlaag tot toepassingen die kunnen worden aangeroepen door de hogere presentatielaag;
- in de bovenste laag, de presentatielaag, wordt ervoor gezorgd dat de toepassingen samengesteld in de dienstenlaag aan de eindgebruikers op een geïntegreerde wijze en met een maximale toegevoegde waarde ter beschikking worden gesteld op verschillende soorten van devices (PC, GSM, interactieve TV, ...); de diensten worden best aangeboden op een gepersonaliseerde of minstens doelgroepgerichte wijze, en afgestemd op de evenementen die zich kunnen voordoen in het leven van de eindgebruikers; door het gebruik van single sign on of single log on systemen moeten de eindgebruikers zich maar éénmaal identificeren en authentifieren om de verschillende diensten te kunnen gebruiken.

In dit lagenmodel zouden de actoren in de sociale sector die zich situeren op federaal, gewest- of gemeenschapsvlak zich primair kunnen toeleggen op de uitbouw van de resourceslaag en minstens de generieke diensten uit de dienstenlaag, en zouden actoren die dicht bij de burgers of de ondernemingen staan, zoals steden, gemeenten, ziekenfondsen, vakbonden, sociale secretariaten of OCMW's, zich kunnen concentreren op de presentatielaag. Op die manier wordt de onnodige meervoudige ontwikkeling van basiscomponenten en generieke diensten vermeden en kunnen de actoren die dicht bij de burgers en de ondernemingen staan zich toeleggen op een dienstverlening aan de eindgebruikers die optimaal is afgestemd op hun concrete behoeften. Indien terzake goede afspraken worden gemaakt, kan dit de totale kost van de uitbouw van e-governmentdiensten beperken, de penetratiegraad bij en de toegevoegde waarde voor de eindgebruikers verhogen, en onnodige conflicten vermijden die ontstaan wanneer de onderscheiden soorten actoren op mekaars terrein komen.

5.5. DE UITBOUW VAN EEN MEER SYSTEMATISCHE WEDERZIJDSE ELEKTRONISCHE UITWISSELING VAN GEGEVENS TUSSEN DE SOCIALE SECTOR EN DE FOD FINANCIËN, MITS MACHTIGING VAN DE BEVOEGDE SECTORALE COMITÉS VAN DE COMMISSIE VOOR DE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER

Een belangrijke bijkomende administratieve vereenvoudiging mag worden verwacht van de uitbouw van een meer systematische wederzijdse elektronische gegevensuitwisseling

tussen de sociale sector en de FOD Financiën. Uiteraard dient hierbij de nodige aandacht te worden besteed aan de naleving van de basisprincipes van de reglementering inzake de bescherming van de persoonlijke levenssfeer. In het bijzonder dient duidelijk te worden vastgelegd voor welke doeleinden persoonsgegevens wederzijds mogen worden uitgewisseld (het zgn. finaliteitsbeginsel) en dient de uitwisseling te worden beperkt tot de persoonsgegevens die relevant en niet overmatig zijn t.a.v. die doeleinden (het zgn. proportionaliteitsbeginsel). De uitwisseling van persoonsgegevens is daartoe onderworpen aan een voorafgaande machtiging van de bevoegde sectorale comités van de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer, die hun machtigingen publiceren.

Een eerste voorbeeld van een aanzienlijke nieuwe vereenvoudiging betreft de evolutie naar een belastingaangifte van de natuurlijke personen, waarin de reeds in de sociale sector beschikbare informatie over loon- en vervangingsinkomsten wordt vooringevuld alvorens ze aan de belastingplichtigen op papier wordt opgestuurd of via tax-on-web ter beschikking wordt gesteld. De federale Ministerraad heeft medio 2005 beslist daartoe de werkzaamheden op te starten. De werkgevers zouden daardoor kunnen worden ontlast van de overmaking van de inkomstenfiches van hun werknemers aan de fiscus en de belastingplichtigen zouden de gegevens voorkomend op de inkomstenfiches afkomstig van hun werkgevers of van de actoren in de sociale sector niet meer moeten overschrijven of –tikken op hun belastingaangiften. En de FOD Financiën zou de aangegeven gegevens niet meer moeten vergelijken met deze voorkomend op de inkomstenfiches overgemaakt door de werkgevers en de actoren in de sociale sector.

Tevens wordt onderzocht of de overdracht van loongegevens door de RSZ aan de FOD Financiën er ook niet zou kunnen toe leiden dat de werkgevers dezelfde lonen niet meer zouden moeten aangeven als aftrekbare kosten in de vennootschapsbelastingaangifte.

De sociale sector zou van de FOD Financiën dan weer elektronisch de belastbare inkomsten kunnen krijgen van personen die een aanspraak maken op één van de regelingen van sociale bijstand (leefloon, gewaarborgde gezinsbijslag, tegemoetkomingen voor gehandicapten, ...). Dergelijke bijstandsuitkeringen worden toegekend na een bestaansmiddelentoets. Daartoe moet de aanvrager vandaag een afschrift ter beschikking stellen van zijn fiscaal aanslagbiljet, wat door een elektronische gegevensuitwisseling tussen de FOD Financiën en de betrokken actoren in de sociale sector zou kunnen worden vermeden.

Bij zijn hogervermelde beslissing heeft de federale Ministerraad de opdracht gegeven alle wederzijdse behoeften tot gegevensuitwisseling tussen de actoren in de sociale sector en de FOD Financiën te definiëren, de nuttige gegevensstromen voor te bereiden en de nodige machtigingen bij de bevoegde sectorale comités van de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer aan te vragen.

5.6. DE SAMENWERKING MET BELEIDSVOERDERS EN ANDERE OVERHEIDSDIENSTEN BEVOEGD VOOR E-GOVERNMENT

Op de meeste overheidsniveaus zijn de laatste jaren Ministers of Staatssecretarissen aangesteld die bevoegd zijn voor e-government, en zijn overheidsdiensten belast met de coördinatie van de e-governmentinitiatieven.

Daarenboven is tussen de Belgische Staat en de Gemeenschappen en Gewesten een samenwerkingsakkoord inzake e-government afgesloten. Deze evolutie houdt voor de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid een aantal opportuniteiten en uitdagingen in. Vooreerst kan de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid door de terbeschikkingstelling van haar know-how en ervaring inzake e-government bijdragen tot het bereiken van een effectievere en efficiëntere overheid en vermindering van de administratieve lasten in het algemeen. Daarenboven kunnen bepaalde basisdiensten, zoals bijvoorbeeld portalen en diensten voor gebruikersbeheer, gemeenschappelijk worden uitgebouwd tussen de verschillende overheidsniveaus en de sociale sector; dit vermindert de totale kost van deze diensten en verhoogt de multifunctionaliteit ervan voor de burgers en de ondernemingen. Ten slotte biedt de mogelijkheid tot veilige verbinding van het netwerk van de sociale zekerheid met netwerken voor elektronische gegevensuitwisseling die worden uitgebouwd op de verschillende overheidsniveaus enorme perspectieven voor nieuwe initiatieven inzake administratieve vereenvoudiging.

Voor meer suggesties in dat verband wordt verwezen naar de paper “E-government: the approach of the Belgian federal administration”, die kan worden gedownload op de hogervermelde website van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en de lagervermelde website van Frank Robben.

5.7. DE PERMANENTE AANDACHT VOOR HET VERMIJDEN VAN NADELEN VOOR DE BURGER BIJ DE UITBOUW VAN E-GOVERNMENT IN DE SOCIALE SECTOR

De eerlijkheid gebiedt ons niet alleen de voordelen te beschrijven die voor de burgers voortvloeien uit een gecoördineerd elektronisch informatiebeheer binnen de sociale zekerheid. Indien geen gepaste maatregelen worden getroffen, kan dergelijk elektronisch informatiebeheer ook leiden tot een aantal nadelen. Het is dan ook de verantwoordelijkheid van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en de actoren in de sociale sector om deze nadelen te vermijden. Een eerste risico betreft uiteraard onrechtmatige inbreuken op de persoonlijke levenssfeer van de burgers. De structurele, organisatorische en technische veiligheidsmaatregelen die binnen de sociale zekerheid zijn getroffen om dit te vermijden staan uitvoerig beschreven op de website van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Belangrijk is evenwel dat door alle actoren in de sociale sector permanente aandacht wordt besteed aan deze maatregelen, en er in het bijzonder voor wordt gezorgd dat elke medewerker slechts toegang heeft tot die informatie die hij nodig heeft voor de uitvoering van de hem toegemeten taken en informatie niet langer wordt bijgehouden dan nodig. Persoonsgegevens beschikbaar bij andere actoren in de sociale sector en overheidsdiensten mogen maar worden verkregen binnen het kader van de machtigingen die daartoe verstrekt zijn door het bevoegde, onafhankelijke, door het Parlement benoemd sectoraal comité van de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer, waarvan de naleving door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid wordt gecontroleerd voorafgaand aan elke concrete uitwisseling van persoonsgegevens. Er wordt strikte zorg voor gedragen dat gegevens tijdens hun transport over netwerken niet gewijzigd worden of door onbevoegden worden gelezen.

Daarnaast moet ook vermeden worden dat het hele systeem voor de burgers intransparant wordt. Doordat informatie tussen de actoren in de sociale sector elektronisch wordt uitgewisseld, en dus steeds minder bij de burgers of hun werkgevers wordt betrokken, verminderen uiteraard ook de controlemomenten van de burgers op de

juistheid van de verwerkte informatie. Daarom is het van groot belang dat de actoren in de sociale sector bijzondere aandacht hechten aan de uitvoering van de informatie- en motiveringsplicht die in een aantal reglementeringen is voorzien wanneer beslissingen worden genomen op basis van de in het netwerk beschikbare gegevens. Daarbij moet aan de burgers niet enkel een inzicht worden verstrekt in de feitelijke gegevens en de regelgeving waarop men zich heeft gebaseerd bij het nemen van de beslissingen, maar idealiter ook in de bronnen waar men de gegevens heeft betrokken. Zo niet dreigt de burger helemaal niet meer te weten tot wie hij zich moeten richten om bepaalde foute informatie te verbeteren.

6. **BESLUIT**

Bij wijze van besluit willen we pogen uit onze langdurige ervaring met omvangrijke E-government initiatieven een aantal factoren te distilleren die van belang zijn voor een succesvolle uitbouw, evenals een aantal risico's die in het bijzonder moeten worden beheerd.

Als kritische succesfactoren kunnen worden vermeld:

- het beschouwen van E-government als een structureel hervormingsproces, waarbij
 - over overheidsdiensten en –niveau's heen waardeketens worden uitgebouwd die zijn afgestemd op de leefwereld van de burgers en de ondernemingen;
 - aan burgers en ondernemingen diensten op een geïntegreerde en gepersonaliseerde wijze ter beschikking worden gesteld;
 - bedrijfsprocessen en relaties binnen elke overheidsdienst, tussen overheidsdiensten onderling, en tussen overheidsdiensten enerzijds en burgers en ondernemingen anderzijds op een goed gecoördineerde wijze worden geoptimaliseerd;
- een duidelijke visie inzake de basisprincipes van een strategisch informatiebeheer, die wordt gedeeld door de onderscheiden actoren;
- een goede combinatie van quick wins met lange termijn-projecten, allemaal in overeenstemming met de gemeenschappelijke visie;
- een wettelijk kader dat een aantal basisprincipes inzake strategisch informatiebeheer afdwingbaar maakt en toelaat begrippenapparaten afdoende te coördineren;
- een goede samenwerking tussen alle betrokken actoren, gebaseerd op een taakverdeling eerder dan op een centralisering van taken, en met een respect voor de wettelijke bevoegdheidsverdeling tussen de actoren;
- de ondersteuning van en toegang tot beleidsvormers tot op het hoogste niveau;
- een breed maatschappelijk draagvlak en het vertrouwen van alle stakeholders inzake het behoud van de nodige autonomie en de veiligheid van de systemen en netwerken;
- de bereidheid tot organisatorische veranderingen bij de betrokken actoren;
- de nodige radicale cultuurverandering binnen de overheid, bijvoorbeeld
 - de evolutie van hiërarchie naar netwerken;
 - de afstemming van de dienstverlening op de behoeften van de gebruikers, en niet op de organisatie van de overheid;
 - de evolutie naar empowerment i.p.v. loutere dienstbaarheid;
 - het belonen van ondernemerschap binnen de overheid;
 - de evolutie naar een ex post evaluatie van de output, eerder dan een ex ante controle op de input;

- de goede werking van één of meerdere instellingen die de gemeenschappelijke visie en de projecten uitwerk(t)(en), alle betrokken actoren overtuig(t)(en) en de uitvoering van de projecten coördine(e)r(t)(en);
- een gepaste inzet van moderne technologieën op basis van een correcte architectuur, o.a. voor de uitbouw van een interoperabiliteits- en veiligheidsframework;
- de opleiding van alle betrokkenen.

Ten slotte moeten onder meer volgende risico's worden beheerd:

- het zoeken van een gepast evenwicht tussen enerzijds efficiëntie en effectiviteit van de dienstverlening en anderzijds de bescherming van de persoonlijke levenssfeer en de informatieveiligheid;
- een gemiddeld project in de openbare sector is ingewikkelder dan een gemiddeld project in de private sector, omwille van
 - een groter aantal stakeholders (politici, ambtenaren, belangengroepen, kiezers, belastingbetalers, gebruikers van openbare diensten, ander overheidsdiensten, andere overheidsniveau's, ...);
 - de uitvoering in een minder stabiele omgeving;
- een race voor quick wins stimuleert niet de ontwikkeling van goed geconcipeerde systemen gebaseerd op procesoptimalisatie;
- in de openbare sector is er doorgaans weinig financiële marge voor innovatie;
- het eventueel tekort aan competenties en kennis bij de betrokken actoren;
- het feit dat bepaalde tussenpersonen tussen burgers en ondernemingen enerzijds en de overheid anderzijds de ontwikkeling van e-government als een bedreiging kunnen zien voor hun bestaan en opdrachten.

LIJST VAN DE GEBRUIKTE AFKORTINGEN

- DIMONA: Déclaration Immédiate à l' Emploi – Onmiddellijke Aangifte van Tewerkstelling
- DOSZ: Dienst voor Overzeese Sociale Zekerheid (OISZ)
- FAO: Fonds voor Arbeidsongevallen (OISZ)
- FBZ: Fonds voor Beroepsziekten (OISZ)
- FEDICT: Federale overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie (FOD)
- FOD: Federale Overheidsdienst
- POD: Programmatorische Overheidsdienst
- INSZ: Identificatienummer Sociale Zekerheid
- KSZ: Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (OISZ)
- LATG: Loon- en ArbeidsTijdGegevensbank
- NIC: Nationaal Intermutualistisch College
- OCMW: Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
- OISZ: Openbare Instelling(en) van Sociale Zekerheid
- RIZIV: Rijksinstituut voor Ziekte- en Invaliditeitsverzekering (OISZ)
- RJV: Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (OISZ)
- RKW: Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (OISZ)
- RSVZ: Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen van Zelfstandigen (OISZ)
- RSZ: Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (OISZ)
- RSZPPO: Rijksdienst voor Sociale Zekerheid van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten (OISZ)
- RVA: Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (OISZ)

- RVP: Rijksdienst voor Pensioenen (OISZ)
- vzw Smals-MvM: vzw beheerd door openbare instellingen van sociale zekerheid, belast met ondersteuning van haar leden inzake ICT
- SAM (-kaart): Secure Access Method
- SIS (-kaart): Sociaal InformatieSysteem
- UML: Unified Modeling Language
- XML: Extensible Markup Language

NUTTIGE WEBSITES

Website Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid: <http://www.ksz.fgov.be>

Portaal van de sociale zekerheid: <http://www.socialsecurity.be>

Website Frank Robben: <http://www.law.kuleuven.ac.be/icri/frobben>

INHOUDSTAFEL

DE KRUISPUNTBANK VAN DE SOCIALE ZEKERHEID ALS MOTOR VAN E-GOVERNMENT IN DE SOCIALE SECTOR

1. **INLEIDING**
2. **DE MISSIE EN DE STRATEGIE VAN DE KRUISPUNTBANK VAN DE SOCIALE ZEKERHEID**
3. **DE BASISPRINCIPES INZAKE DE OMGANG MET INFORMATIE ALS STRATEGISCH PRODUCTIEMIDDEL**
 - 3.1. MODELLERING VAN INFORMATIE
 - 3.2. EENMALIGE INZAMELING EN HERGEBRUIK VAN INFORMATIE
 - 3.3. BEHEER VAN INFORMATIE
 - 3.4. ELEKTRONISCHE UITWISSELING VAN INFORMATIE
 - 3.5. INFORMATIEBEVEILIGING
4. **DE VOORNAAMSTE VERWEZENLIJINGEN**
 - 4.1. EEN NETWERK VOOR GEGEVENSUITWISSELING
 - 4.2. HET VERWIJZINGSREPERTORIUM
 - 4.3. HET GEBRUIK VAN UNIEKE IDENTIFICATIESLEUTELS
 - 4.4. DE TOEGANG TOT HET RIJKSREGISTER EN DE KSZ-REGISTERS
 - 4.5. DE ELEKTRONISCHE INZAMELING EN TERBESCHIKKINGSTELLING VAN LOON- EN ARBEIDSTIJDGEGEVENS
 - 4.6. HET WERKGEVERSREPERTORIUM
 - 4.7. DE HERZIENING VAN HET PENSIOENKADASTER
 - 4.8. DE AUTOMATISERING VAN DE BIJDRAGEBOONS
 - 4.9. DE ELEKTRONISCHE UITWISSELING VAN ATTESTEN M.B.T. DE SOCIALEZEKERHEIDSRICHTELIJKE TOESTAND
 - 4.10. DE SOCIALE IDENTITEITSKAART OF SIS-KAART
 - 4.11. GEINTEGREERDE STATISTIEKEN
 - 4.12. DE ONMIDDELLIJKE AANGIFTE VAN TEWERKSTELLING (DIMONA)
 - 4.13. EEN GEINTEGREERDE PORTAALOMGEVING GEBASEERD OP EEN GEBRUIKERSLOGICA
 - 4.14. EEN CONTACT CENTER VAN DE SOCIALE ZEKERHEID
 - 4.15. DE E-WORKSPACE VAN DE SOCIALE ZEKERHEID
5. **ENKELE BELANGRIJKE UITDAGINGEN**
 - 5.1. DE AANSLUITING OP HET NETWERK VAN NIEUWE ACTOREN IN DE SOCIALE SECTOR EN VAN NIEUWE GEGEVENSbanken, EN DE ONTWIKKELING VAN NIEUWE ELEKTRONISCHE GEGEVENSSTROMEN
 - 5.2. HET BEVORDEREN VAN ELEKTRONISCH GEGEVENSVERKEER TUSSEN BURGERS EN ONDERNEMINGEN ENERZIJD EN ACTOREN IN DE SOCIALE SECTOR ANDERZIJD

- 5.3. DE UITBOUW VAN NIEUWE SOORTEN VAN DIENSTEN
- 5.4. GOEDE AFSPRAKEN TUSSEN DE OPENBARE INSTELLINGEN VAN SOCIALE ZEKERHEID ENERZIJD EN DE MEEWERKENDE INSTELLINGEN VAN SOCIALE ZEKERHEID, DE LOKALE BESTUREN EN DE ONDERAANNEMERS VAN ONDERNEMINGEN ANDERZIJD BIJ DE UITBOUW VAN NIEUWE TOEPASSINGEN EN DIENSTEN
- 5.5. DE UITBOUW VAN MEER SYSTEMATISCHE WEDERZIJDSE ELEKTRONISCHE UITWISSELING VAN GEGEVENS TUSSEN DE SOCIALE SECTOR EN DE FOD FINANCIËN, MITS MACHTIGING VAN DE BEVOEGDE SECTORALE COMITÉS VAN DE COMMISSIE VOOR DE BESCHERMING VAN DE PERSOONLIJKE LEVENSSFEER
- 5.6. DE SAMENWERKING MET BELEIDSVOERDERS EN ANDERE OVERHEIDSDIENSTEN BEVOEGD VOOR E-GOVERNMENT
- 5.7. DE PERMANENTE AANDACHT VOOR HET VERMIJDEN VAN NADELEN VOOR DE BURGER BIJ DE UITBOUW VAN E-GOVERNMENT IN DE SOCIALE SECTOR

6. BESLUIT

LIJST VAN GEBRUIKTE AFKORTINGEN

NUTTIGE WEBSITES
