

OVERHEIDSMANAGER VAN HET JAAR 2005

FRANK ROBZEN

“ Een elektronische bruggenbouwer “

Administrateur-generaal Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid

1. Professionele levensloop

Frank Robben studeerde in 1984 aan de KU Leuven af als licentiaat rechten, met een bijkomende specialisatie beleidsinformatica. Nadien vervolmaakte hij zich als houder van een onderzoeksbeurs gedurende een jaar aan diverse buitenlandse universiteiten in rechtsinformatica, informaticarecht en sociale zekerheid.



© Frank Bahnmüller

Vanuit het kabinet van de Minister van Sociale Zaken en vanuit het kabinet van de Eerste Minister ontwikkelde Frank Robben in nauwe samenwerking met hoge ambtenaren van het Ministerie van Sociale Zaken en de diverse sociale parastatalen in 1986 een globaal informatiseringsplan voor de sociale zekerheid en stond hij gedurende de daaropvolgende jaren in voor de coördinatie van de uitvoering en de permanente actualisering. Hij stond aan de wieg van het concept van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, schreef een wetsontwerp tot oprichting van deze nieuwe parastatale en stond als kabinetsmedewerker in voor de verdediging ervan bij de sociale gesprekspartners (in de Nationale Arbeidsraad en de Hoge Raad voor de Middenstand) en in het Parlement.

Na de uitvaardiging van de wet tot oprichting van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid werd Frank Robben in 1991 aangesteld als administrateur-generaal van deze instelling, een functie die hij tot op vandaag uitoefent.

Frank Robben draagt als strategisch adviseur bij Fedict (Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie) bij tot de verdere ontwikkeling van e-government in België. Daarnaast is hij gedelegeerd bestuurder van Smals-MvM, de grootste ICT-dienstenleverancier in de sector van de sociale zekerheid.

Op wetenschappelijk vlak is Frank Robben actief als medeoprichter van en onderzoeker aan het Interdisciplinair Centrum voor Recht en Informatietechnologie

(ICRI) van de Leuvense rechtsfaculteit. Hij doceert er eveneens managementtechnieken voor juristen.

2. DE KRUISPUNTBANK VAN DE SOCIALE ZEKERHEID (KSZ)

De KSZ is een samenwerkingsmodel tussen zowat 1.500 autonome, openbare en private actoren in de sociale sector. De doelstelling van de KSZ is een optimale dienstverlening aan de burgers en ondernemingen te verzekeren, met een minimum aan administratieve formaliteiten, en een efficiënte werking van de betrokken instellingen te bevorderen. Door een zeer grondige procesherziening en informatisering door te voeren in en tussen deze verschillende actoren, is dit samenwerkingsverband mogelijk. De KSZ is de motor van deze systematische procesherziening tussen de zowat 1.500 actoren in de sociale sector en is tevens de organisator van een veilige elektronische gegevensuitwisseling tussen deze actoren onderling, en tussen deze actoren enerzijds en sociaal verzekerden en bedrijven anderzijds.

3. DE KSZ ALS VOORBEELD

De resultaten die door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid o.l.v. Frank Robben kunnen worden voorgelegd zijn nationaal, Europees en internationaal regelmatig als best practice erkend. Zo werd de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid op basis van de gevalideerde zelfevaluatie binnen het common assessment framework (CAF) geselecteerd om in 2001, 2003 en 2005 op de Belgische en in 2002 en 2004 op de Europese conferentie over de kwaliteit van de overheidsdiensten haar management- en extern samenwerkingsmodel als best practice voor te stellen. De gerealiseerde back-office integratie in combinatie met het elektronische portaal van de sociale zekerheid werd in de "*Web-based survey on electronic public services*", uitgevoerd in opdracht van de Europese Commissie, en op de tweede Europese E-governmentconferentie in 2003 genomineerd als best practice. In 2004 kreeg de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid de Agoria E-Government Champions Award.

4. Enkele Resultaten

De resultaten mogen dan ook worden gezien:

- zowat 185 soorten papieren attesten die een sociaal verzekerde of zijn werkgever bij één actor in de sociale sector moest opvragen om ze bij een andere actor in de sociale sector af te geven, zijn afgeschaft en vervangen door rechtstreekse elektronische gegevensuitwisselingen tussen de betrokken actoren; in 2005 werden tussen de 1.500 actoren in de sociale sector 500 miljoen elektronische berichten uitgewisseld, met een end-to-end-responstijd voor on-line-gegevensuitwisselingen van minder dan 4 seconden in 98,54% van de gevallen;"
- concrete voorbeelden van dergelijke afgeschafte papieren documenten zijn de attesten voor het bewijs van de verzekerbaarheid in de ziekteverzekering (de zgn. bijdragebons), de attesten van inschrijving als werkzoekende bij een arbeidsbemiddelingsdienst bestemd voor de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening

of de kinderbijslagkassen (voor schoolverlaters) of de attestaten m.b.t. de remgelden betaald voor gezondheidszorgen bestemd voor de FOD Financiën, zodat bij de belastingaanslag automatisch en op gezinsbasis de bedragen kunnen worden vastgesteld die moeten afgetrokken worden van de te betalen personenbelasting in het kader van de maximumfactuur;

- zowat 50 soorten aangifteformulieren t.a.v. de sociale zekerheid, zoals de formulieren voor het meedelen van historische lonen bij arbeidsongeschiktheid of het boekhoudraam en het statistiekluik van de werkgeversaangifte aan de RSZ, zijn afgeschaft;
- de 30 resterende aangifteformulieren t.a.v. de sociale zekerheid, zoals de aangifte van werkloosheid, van een arbeidsongeval of van een beroepsziekte, zijn gemiddeld herleid tot één derde van het aantal rubrieken;
- heel wat aangiften worden rechtstreeks elektronisch gedaan vanuit de personeelsadministratie- en boekhoudingspakketten bij de werkgevers;
- sociaal verzekerden en hun werkgevers kunnen voortaan alle aangiften aan de sociale zekerheid verrichten aan de hand van een uniform begrippenapparaat en uniforme instructies, en moeten elk gegeven nog maar eenmalig meedelen aan de sociale zekerheid in zijn geheel;
- het aantal administratieve contacten van sociaal verzekerden en hun werkgevers met de sociale zekerheid is drastisch verminderd;
- de overblijvende contacten worden gestroomlijnd volgens evenementen uit het leven van de sociaal verzekerden of in de arbeidsrelatie tussen werkgever en werknemer/ambtenaar (in dienst treden, arbeid presteren, ziek worden, uit dienst treden, werkloos worden, gepensioneerd worden, ...);
- een persoonlijke dienstverlening aan de werkgevers en de sociaal verzekerden wordt aangeboden;
- een heel aantal afgeleide rechten worden automatisch toegekend zonder dat de sociaal verzekerden of hun werkgevers nog aanvragen moeten doen; zo verwerven werklozen en personen in arbeidsongeschiktheid automatisch hun pensioen op de vereiste leeftijd zonder een aanvraag te moeten indienen via de gemeente, of krijgen bepaalde sociaal zwakkere categorieën (rechthebbenden op een leefloon of op tegemoetkomingen aan gehandicapten, ...) automatisch verminderingen op bijdragen, heffingen of belastingen, een sociaal telefoontarief of een gratis abonnement voor het openbaar vervoer.

5. De Kandidatuur

Frank Robben heeft de hoger vermelde ideeën steeds uit eigen beweging uitgeschreven en voorgelegd aan de bevoegde beleidsvoerders. Hij beperkt zijn initiatieven niet tot de sociale sector, waarin hij primair actief is. Frank Robben is een uitgesproken netwerker. Hij gebruikt of creëert structuren voor overleg met Regering(s)led(en) op de onderscheiden overheidsniveau's (zo lag hij mee aan de basis van het samenwerkingsakkoord inzake E-government tussen de federale overheid, de Gemeenschappen en de Gewesten), sociale gesprekspartners, openbare en private actoren in de sociale sector of andere partijen, zoals de Commissie voor de Bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer.

Het efficiëntiedenken van Frank Robben is zeer omvattend. Hij is sedert 15 jaar de permanente bedenker en motor van een doorgedreven procesherziening en administratieve vereenvoudiging in de sociale sector, en sedert een vijftal jaar ook in

de federale overheid in het algemeen. De basisprincipes inzake efficiënt informatiebeheer die hij beschreef in zijn met een wetenschappelijke prijs bekroonde studie uit 1986 zijn uitgegroeid tot een standaard terzake in België en zijn terug te vinden in heel wat internationale en buitenlandse documenten inzake E-government. Het model voor de verzoening van efficiënte gegevensverwerking met de basisprincipes van informatieveiligheid en bescherming van de persoonlijke levenssfeer blijkt zeer werkzaam en krijgt meer en meer navolging in andere overheidssectoren en in het buitenland.

De jury looft Frank Robben voor zijn visie aangaande de informatisering van de sector van de sociale zekerheid, zijn doorgedreven overtuiging om de procesherziening en administratieve vereenvoudiging in de sector te verwezenlijken en de pioniersrol die hij heeft vervuld. Door de onaflatende inspanningen van Frank Robben is de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid internationaal uitgegroeid tot een *best practice*, tot een voorbeeld voor anderen.

6. NUTTIGE LINKS

Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid: www.ksz.fgov.be

Smals-MvM: www.smals-mvm.be

Portaal van de sociale zekerheid: www.socialsecurity.be

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