



**Document RB STR nr. STR 135/6646**

**Raad van Beheer van 13 maart 2019**

# **Bestuursovereenkomst RSVZ 2016-2018 Aanhangsel 2019-2020**

**Advies College OISZ op 22/03/2019**

**Advies Basisoverlegcomité op 08/03/2019**

**Goedgekeurd door de Raad van beheer op 13/03/2019**

**Goedgekeurd door de Ministerraad op 05/04/2019**

**Goedgekeurd bij KB van 23/06/2019 (BS 09/07/2019, p. 69407)**

**Aanhangsel Bestuursovereenkomst RSVZ 2016-2018\_20190529.docx**

# Inhoudsopgave

Preambule .....	7
1 De aanpak.....	8
2 Het operationeel beheer .....	9
2.1 De verzekerings-/aansluitings- en bijdrageplicht van natuurlijke personen (VOB) .....	9
2.1.1 Vaststelling van de verzekeringsplicht van natuurlijke personen verblijfshouders.....	9
2.1.2 Gelijktelling arbeidsongeschiktheid en voorlopige hechtenis en voortgezette verzekering	9
2.1.3 Gelijktelling studie en militaire dienst .....	9
2.1.4 Informatieaanvragen .....	10
2.1.5 Normering van de indicatoren van VOB .....	10
2.2 Inning van de jaarlijkse bijdrage “publieke mandatarissen” verschuldigd door bepaalde instellingen (PMP) .....	11
2.2.1 Inning van de bijdragen "publieke mandatarissen" (PMP).....	11
2.2.2 Verzaking van de verhogingen "publieke mandatarissen" (PMP) .....	11
2.2.3 Informatieaanvragen .....	11
2.2.4 Normering van de indicatoren PMP .....	11
2.3 De dienst Internationaal (INT) .....	12
2.3.1 Afgifte formulieren A1.....	12
2.3.2 Informatievragen .....	12
2.3.3 Normering van de indicatoren van INT.....	12
2.4 De bijdrageplicht van vennootschappen (SOV-VOB) .....	12
2.4.1 Vaststelling van de onderwerping van de vennootschappen.....	13
2.4.2 Verzaking van verhogingen op de vennootschapsbijdragen .....	13
2.4.3 Informatieaanvragen .....	13
2.4.4 Normering van de indicatoren SOV-VOB.....	13
2.5 De toekenning van pensioenen (PEN).....	14
2.5.1 Onderzoeken van de pensioenrechten in het kader van de Belgische wetgeving .....	14
2.5.2 Call center 1765.....	14
2.5.3 Informatieaanvragen .....	14
2.5.4 Normering van de indicatoren PEN .....	14
2.6 Het beheer van de Nationale Hulpkas (CNH).....	15
2.6.1 Luik zelfstandige ondernemers.....	15
2.6.1.1 Inning van de bijdragen van de zelfstandigen aangesloten bij de CNH .....	15
2.6.1.2 Nieuwe aansluiting van natuurlijke personen bij de CNH .....	15
2.6.1.3 Opvolging van een adequate invordering van de sociale bijdragen van natuurlijke personen aangesloten bij de CNH.....	15
2.6.1.4 Verwerking en inkohiering van de administratieve geldboeten.....	15
2.6.1.5 Toekenning en opdracht geven tot aflevering van dienstencheques na bevalling.....	16
2.6.1.6 Informatieaanvragen .....	16
2.6.1.7 Normering van de indicatoren CNH luik Zelfstandigen.....	17
2.6.2 Luik vennootschappen.....	18

2.6.2.1	Verzending van vervalddagberichten met de correcte bijdrage.....	18
2.6.2.2	Inning van de bijdragen van de vennootschappen aangesloten bij de CNH.....	18
2.6.2.3	Informatieaanvragen .....	18
2.6.2.4	Normering van de indicatoren SOVCNH .....	18
2.7	Inning van de bijzondere sociale zekerheidsbijdrage voor de aanvullende pensioenen (of Wijninckxbijdrage/P2P) .....	19
2.7.1	Inning van de Wijninckxbijdrage/P2P .....	19
2.7.2	Normering van de indicatoren P2P.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.8	Vrijstelling van bijdragen van natuurlijke personen (DVR) .....	20
2.8.1	Behandeling van en beslissen over aanvragen tot vrijstellingen van bijdragen .....	20
2.8.2	Normering van de indicatoren DVR .....	21
2.9	Verzaking van verhogingen op de bijdragen van natuurlijke personen (REK) .....	22
2.9.1	Normering van de indicatoren REK.....	22
2.10	Eerlijke concurrentie (ECL) .....	23
2.10.1	De monitoring A1 .....	23
2.10.1.1	Analyse en opvolging van de verdachte A1's.....	23
2.10.2	De strijd tegen de fictieve aansluitingen.....	24
2.10.2.1	Registratie van de attesten ad hoc die door de socialeverzekeringsfondsen worden gestuurd.....	24
2.10.2.1.1	Manuele aanmaak van een AFA-opdracht in het elektronisch dossier.....	24
2.10.2.1.2	Integratie van de gegevens in de AFA-database .....	24
2.10.2.2	Onderzoek van de attesten ad hoc die door de socialeverzekeringsfondsen worden gestuurd.....	25
2.10.2.3	Opvolging van de AFA-beslissingen .....	25
2.10.2.4	Interpersoonlijke ontmoeting met de personen die bij de aansluiting bij een socialeverzekeringsfonds een attest van aansluiting vragen.....	26
2.10.3	De schijnzelfstandigen.....	26
2.10.3.1	De potentiële gevallen van schijnzelfstandigheid opsporen en onderzoeken .....	26
2.10.3.2	De voorstellen tot regularisatie aan de RSZ overdragen .....	27
2.10.4	De strijd tegen de niet-aangegeven arbeid.....	27
2.10.4.1	De potentiële gevallen van niet-aangegeven arbeid opsporen en onderzoeken .....	27
2.10.4.1.1	Afhandeling van klachten (in het kader van de niet-aangegeven arbeid) door de directie ECL.....	27
2.10.4.1.2	Afhandeling van vaststellingen (in het kader van de niet-aangegeven arbeid) door de directie ECL.....	28
2.10.5	Controle en verificatie.....	28
2.10.6	Vertegenwoordiging binnen de SIOD – Deelname aan de arrondissementscellen .....	28
2.10.7	Coaching - Begeleiding - Preventie.....	29
2.10.7.1	De opdrachten inzake begeleiding in het kader van de klassieke opdrachten van de inspectie.....	29
2.10.7.2	De begeleiding in het kader van de ontwikkelingen van de maatschappij of van het sociaal statuut van de zelfstandigen.....	29
2.10.7.3	De opdrachten inzake begeleiding pensioenpunten/infopunten en inzake de deelname aan evenementen .....	29

2.10.8	Normering van de indicatoren van ECL .....	30
2.11	Administratieve geldboeten (AGA) .....	30
2.12	Externe audit socialeverzekeringsfondsen (EAE) .....	31
2.12.1	Externe audits .....	31
2.12.2	Informereren en adviseren .....	32
2.12.3	Normering van de indicatoren van EAE .....	32
2.13	Informatiebeheer (GIB) .....	33
2.13.1	Als kruispuntbank van het sociaal statuut, het gegevensbeheer verzekeren en gegevensstromen ontwikkelen en beheren .....	33
2.13.2	Statistieken over de verzekeringsplichtigen en rechthebbenden verstrekken .....	33
2.13.3	Business Intelligence (BI) .....	34
2.14	De studiedienst (EST) .....	34
3	Ondersteunende taken .....	35
3.1	Het budgettair, financieel en boekhoudkundig beheer (FIN) .....	35
3.1.1	Opmaak van de beheersbegroting .....	35
3.1.2	Opvolging van de beheersbegroting .....	35
3.1.3	Budgettair en financieel beheer van de Nationale Hulpkas .....	35
3.1.4	Boekhouding .....	35
3.1.5	Afsluiting van de rekeningen .....	35
3.1.6	Analytische boekhouding .....	35
3.2	Het P&O-beleid (PER) .....	36
3.3	Communicatie (COM) .....	36
3.4	De logistieke ondersteuning (LOG) .....	37
3.4.1	Onthaal –Postkamer .....	37
3.4.2	Administratieve ondersteuning .....	37
3.4.3	Technische ondersteuning – beheer van het vastgoedpark .....	38
3.5	Informatie- en communicatietechnologie (ICT) .....	39
3.5.1	Missie ICT .....	39
3.5.2	Visie ICT .....	39
3.5.2.1	Ondersteunende oplossingen worden zo veel mogelijk aangekocht .....	39
3.5.2.2	De core oplossingen worden zelf ontwikkeld en hierbij wordt gebruik gemaakt van industrie standaard oplossingen; .....	40
3.5.2.3	De dienst informatica streeft naar maximale effectiviteit .....	40
3.5.2.4	De kennis over de core systemen wordt intern geborgen .....	40
3.5.2.5	De onafhankelijkheid wordt bewaakt .....	41
3.5.2.6	De dienst informatica beschikt over een gecontroleerde ontwikkelingsmethodologie .....	41
3.5.2.7	De kwaliteit van haar intern ontwikkelde systemen wordt bewaakt .....	41
3.5.2.8	De dienst informatica hecht belang aan innovatie .....	41
3.6	De informatieveiligheid (SIV) .....	42
3.7	De cel beleid en strategie (CBS) .....	42
4	Globaal financieel beheer en het Algemeen Beheerscomité (ABC) .....	43
4.1	Het budgettair en financieel beheer van het sociaal statuut der zelfstandigen (FIN) .....	43

4.1.1	De raming van de ontvangsten en uitgaven .....	43
4.1.2	Financiering van het stelsel .....	43
4.1.3	Rapportering aan de bevoegde instanties in het kader van het globaal financieel beheer .	43
4.1.4	Thesauriebeheer.....	44
4.1.5	Normering van de indicatoren FIN .....	44
4.2	Het algemeen beheerscomité (ABC).....	44
5	Strategische domeinen.....	45
5.1	Samenwerking tussen de SFPD en het RSVZ als pensioeninstellingen .....	45
5.2	Administratieve vereenvoudiging en Only Once .....	45
5.3	Een klantgerichte en kwaliteitsvolle dienstverlening .....	46
5.3.1	Tijdig en correct beslissen en informeren .....	46
5.3.2	Een klantgerichte aanpak .....	46
5.3.2.1	Het charter voor een klantgerichte aanpak.....	46
5.3.2.2	Het klachtenmanagement .....	47
5.4	Organisatiebeheersing (interne controle) .....	47
5.5	Interne audit .....	47
5.6	Kennismanagement .....	47
5.7	Integraal sturen als model voor organisatie-ontwikkeling en goed bestuur .....	48
5.7.1	Beleids-en beheerscyclus .....	48
5.7.2	Nieuwe organisatiestructuur "Horizon 2022 " .....	48
6	Strategische projecten.....	49
6.1	Projecten 2019-2020.....	49
6.2	Projectmethodologie .....	49
6.2.1	Opvolging niet-IT-ondersteunde projecten .....	49
6.2.2	Opvolging IT-ondersteunde projecten .....	50
7	Verbintenissen van de federale Staat en van de openbare instellingen van sociale zekerheid.....	53
7.1	Algemene gemeenschappelijke verbintenissen voor beide partijen .....	53
7.2	Specifieke gemeenschappelijke verbintenissen en synergieën tussen OISZ .....	53
7.2.1	Verbintenissen over het personeelsbeleid (HRM).....	53
7.2.1.1	Loonmotor .....	54
7.2.1.2	Werkmeting .....	54
7.2.1.3	New way of working .....	55
7.2.1.4	Selectie en werving.....	55
7.2.1.5	Opleiding & Ontwikkeling .....	56
7.2.1.6	Diversiteit.....	56
7.2.1.7	Welzijn op het werk.....	57
7.2.1.7.1	Begeleiding op de werkvloer.....	57
7.2.1.7.2	Geïntegreerd beleid voor de preventie van de psychosociale risico's.....	57
7.2.1.7.3	Re-integratie na een lange afwezigheid.....	58
7.2.1.8	Kennismanagement .....	58
7.2.1.9	Evaluatiecycli en gemeenschappelijk competentiekader .....	58
7.2.2	Verbintenissen over het ICT-beheer.....	59

7.2.2.1	Virtualisatie, G-Cloud en hergebruik van businesscomponenten .....	59
7.2.2.2	Gemeenschappelijke ontwikkeling van de ICT-aankopen en het ICT-beheer .....	60
7.2.2.3	Elektronisch documentbeheer en elektronisch beheer van de workflow .....	61
7.2.3	Verbintenissen over het logistiek beheer .....	62
7.2.3.1	Overheidsopdrachten .....	62
7.2.3.2	Vastgoedbeheer / Shared services met betrekking tot Facilities .....	62
7.2.4	Verbintenissen over interne audit .....	63
7.3	Budgettair, financieel en boekhoudkundig luik .....	64
7.3.10	Beheersbegroting voor de jaren 2019 en 2020 .....	64
7.3.11	Maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel .....	64

# Preambule

Overwegende dat,

de bestuursovereenkomst 2016-2018 van het RSVZ ten einde liep op 31 december 2018;

de Regering aan het College van Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid de opdracht heeft gegeven om de verdere voorbereidingen van een bestuursovereenkomst 2019-2021 stop te zetten en deze te vervangen door een aanhangsel dat de bestuursovereenkomst 2016-2018 verlengt voor de periode 2019-2020;

voor wat het RSVZ betreft, dit aanhangsel omwille van een aantal belangrijke interne structurele wijzigingen, waaronder de transfer van een aantal diensten van de DG Zelfstandigen van de FOD Sociale Zekerheid, aanpassingen op het vlak van taken en personeel, zich niet kan beperken tot een loutere verlenging van de bestuursovereenkomst 2016-2018;

wordt,

in uitvoering van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, bekrachtigd bij artikel 3 van de wet van 12 december 1997 tot bekrachtiging van de koninklijke besluiten genomen met toepassing van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, en de wet van 26 juli 1996 strekkende tot realisatie van de budgettaire voorwaarden tot deelname van België aan de Europese Economische en Monetaire Unie,

overeengekomen wat volgt,

tussen enerzijds:

**de Belgische Staat**, vertegenwoordigd door:

- De Heer Denis DUCARME, Minister van Middenstand, Zelfstandigen en KMO's,
- Mevrouw Sophie WILMES, Minister van Begroting en van Ambtenarenzaken,

en anderzijds:

**het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen**, openbare instelling van sociale zekerheid met zetel te 1000 Brussel, Willebroekkaai 35, vertegenwoordigd door:

- een afvaardiging van de Raad van Beheer, bestaande uit de heer Philippe DODRIMONT, voorzitter, mevrouw Anne-Marie BOEL-RAYMAECKERS en mevrouw Gabrielle EYMAEL, ondervoorzitters en de heer Karel VAN DEN EYNDE, beheerder;
- mevrouw Anne VANDERSTAPPEN, Administrateur-generaal,

voor de periode die aanvangt op 1 januari 2019 en eindigt op 31 december 2020:

# 1 De aanpak

De basis voor de opmaak van dit document is de Bestuursovereenkomst RSVZ 2016-2018 (BO 2016-2018) en het aanhangsel ECL 2018 dat volledig in dit document werd geïntegreerd.

Door de in de preambule reeds aangehaalde interne structurele wijzigingen, de transfer van een aantal diensten van de DG Zelfstandigen van de FOD Sociale Zekerheid, aanpassingen op het vlak van taken en personeel in de loop van de BO 2016-2018, zijn er nieuwe diensten en/of nieuwe doelstellingen ontstaan die eveneens in dit document zijn opgenomen.

Om enerzijds de link te behouden met de BO 2016-2018 en anderzijds te kunnen wijzen op de nieuwe elementen, wordt:

- per hoofdstuk in een kader duidelijk de link met BO 2016-2018 aangegeven;
- verder ook duidelijk aangegeven wat de aanpassingen zijn ten opzichte van de BO 2016-2018.

Op deze manier wordt extra aandacht geschonken aan de nieuwe hoofdstukken voor nieuwe afdelingen, nieuwe of aangepaste doelstellingen en eventueel gewijzigde normeringen voor bepaalde kerntaken.

Hoewel de operationele doelstellingen en hun normering vooral op doorlooptijd gericht zijn, zal het RSVZ in de rapportering over dit aanhangsel 2019-2020 van de bestuursovereenkomst RSVZ 2016-2018 ook voldoende aandacht besteden aan de kwaliteitsaspecten van de aan de klanten geleverde diensten.



## 2 Het operationeel beheer

### 2.1 De verzekerings-/aansluitings- en bijdrageplicht van natuurlijke personen (VOB)

#### 2.1.1 Vaststelling van de verzekeringsplicht van natuurlijke personen verblijfshouders

- Zie hoofdstuk 3.1.1 in BO 2016-2018.

#### 2.1.2 Gelijktelling arbeidsongeschiktheid en voorlopige hechtenis en voortgezette verzekering

- Zie hoofdstuk 3.1.2 in BO 2016-2018.
- De oorspronkelijke kerntaak VOB 2 werd uitgesplitst in VOB 2 en VOB 3.

Het RSVZ behandelt de aanvragen die betrekking hebben op de gelijkstelling van periodes van arbeidsongeschiktheid en voorlopige hechtenis en op de voortgezette verzekering.

Kerntaak VOB 2	Gelijktelling arbeidsongeschiktheid en voorlopige hechtenis en voortgezette verzekering
<b>Operationele doelstelling(en) VOB 2-01</b>	Tijdig beslissen over de aanvragen inzake gelijkstelling arbeidsongeschiktheid en voorlopige hechtenis en voortgezette verzekering
<b>Indicator(en) VOB 2-01</b>	% beslissingen gelijkstelling arbeidsongeschiktheid en voorlopige hechtenis en voortgezette verzekering binnen de vooropgestelde doorlooptijd

#### 2.1.3 Gelijktelling studie en militaire dienst<sup>1</sup>

- Nieuw hoofdstuk met nieuwe kerntaak, uitsplitsing van vroegere kerntaak VOB 2.

Het RSVZ behandelt eveneens de aanvragen die betrekking hebben op de gelijkstelling van periodes studie en militaire dienst.

Kerntaak VOB 3	Gelijktelling studie en militaire dienst
<b>Operationele doelstelling(en) VOB 3-01</b>	Tijdig beslissen over de aanvragen inzake gelijkstelling studie en militaire dienst
<b>Indicator(en) VOB 3-01</b>	% beslissingen gelijkstelling studie en militaire dienst binnen de vooropgestelde doorlooptijd

<sup>1</sup> Deze kerntaak zal vanaf 2020 onder de bevoegdheid van de dienst Pensioenen vallen.

## 2.1.4 Informatieaanvragen

- Zie hoofdstuk 3.1.4 in BO 2016-2018.

## 2.1.5 Normering van de indicatoren van VOB

- Zie hoofdstuk 3.1.5 in BO 2016-2018.
- Nieuwe kerntaak VOB 3 en operationele doelstelling VOB 3-01 met aangepaste normering.

KT	Omschrijving	OD	2019-2020 T-(d)	2019-2020 %
VOB 1 <sup>2</sup>	Vaststelling van de verzekeringsplicht van natuurlijke personen verblijfshouders	VOB 1-01	60	70%
VOB 2	Gelijkstelling arbeidsongeschiktheid en voorlopige hechtenis en voortgezette verzekering	VOB 2-01	120	90%
VOB 3 <sup>3</sup>	Gelijkstelling studie en militaire dienst	VOB 3-01	120	75%
VOB 4	Informatieaanvragen	VOB 4-01	30	95%

---

<sup>2</sup> Rekening houdend met het in productie gaan van de nieuwe informaticatoepassing Sequoia VOB op 1 januari 2020, met het feit dat de toepassing Microfocus, die de behandeling van de gecommuniceerde inkomsten door de Aafisc ondersteunt, op deze datum afgesloten wordt, en met de afwezigheid van de migratie van lopende opdrachten in de huidige eDossier-toepassing naar de nieuwe omgeving, moet men hierop anticiperen en de eDossier-toepassing, waarvan de veroudering gepland staat, niet overbelasten. Om deze reden zal de doelstelling VOB 1-01 niet gehaald worden voor het tweede semester van 2019.

<sup>3</sup> Gezien de toegenomen complexiteit van de dossiers, de noodzakelijke harmonisering tussen de administratieve praktijken van de drie stelsels en de grote onzekerheid over het aantal aanvragen, werd de norm verlaagd tot 75%, wat op zich al een hele uitdaging zal zijn.

## 2.2 Inning van de jaarlijkse bijdrage “publieke mandatarissen” verschuldigd door bepaalde instellingen (PMP)

### 2.2.1 Inning van de bijdragen "publieke mandatarissen" (PMP)

- Zie hoofdstuk 3.5.2 in BO 2016-2018.
- Aangepaste tekst.

De dienst PMP vordert de jaarlijkse bijdragen op van de instellingen. Deze bijdrage wordt berekend op het totaal van de bruto uitkeringen van de publieke mandatarissen.

Er werd geopteerd om geen norm voorop te stellen. De doorgedreven controle van de naleving van de wettelijke bepalingen leidt tot veel betwistingen, moeilijk te innen en zelfs oninbare dossiers. Het RSVZ wenst hiermee de bestrijding van de sociale fraude te ondersteunen.

### 2.2.2 Verzaking van de verhogingen "publieke mandatarissen" (PMP)

- Zie hoofdstuk 3.5.3 in BO 2016-2018.

### 2.2.3 Informatieaanvragen

- Zie hoofdstuk 3.5.4 in BO 2016-2018.

### 2.2.4 Normering van de indicatoren PMP

- Zie hoofdstuk 3.5.5 in BO 2016-2018.

KT	Omschrijving	OD	2019-2020 T (d)	2019-2020 %
PMP 1	Verzaking van de verhogingen PMP	PMP 1-01	15	95%
PMP 2	Informatieaanvragen	PMP 2-01	30	95%

## 2.3 De dienst Internationaal (INT)

### 2.3.1 Afgifte formulieren A1

- Zie hoofdstuk 3.9.1 in BO 2016-2018.

### 2.3.2 Informatieaanvragen

- Nieuw hoofdstuk met nieuwe kerntaak INT 2 en nieuwe operationele doelstelling INT 2-01.

Worden hier beoogd: de aanvragen tot informatie die door de zelfstandige ondernemers worden ingediend en die niet aan een bestaand dossier zijn gekoppeld. De aanvragen tot onderzoek en/of tot beslissing die tot het kader van de opdrachten van de dienst Internationaal behoren, worden hier niet beoogd.

Kerntaak INT-2	Informatieaanvragen
<b>Operationele doelstelling(en) INT 2-01</b>	Tijdig beantwoorden van informatieaanvragen die niet gelinkt zijn aan een openstaande opdracht
<b>Indicator(en) INT-2-01</b>	% beantwoorde informatieaanvragen binnen de vooropgestelde doorlooptijd

### 2.3.3 Normering van de indicatoren van INT

- Zie hoofdstuk 3.9.2 in BO 2016-2018.
- Toevoeging nieuwe kerntaak INT 2 en nieuwe operationele doelstelling INT 2-01.

KT	Omschrijving	OD	2019-2020 T (d)	2019-2020 %
INT 1	Afgifte formulieren A1	INT 1-01	7	90%
INT 2	Informatieaanvragen	INT 2-01	30	95%

## 2.4 De bijdrageplicht van vennootschappen (SOV-VOB)<sup>4</sup>

### 2.4.1 Vaststelling van de onderwerping van de vennootschappen

- Zie hoofdstuk 3.2.1 in BO 2016-2018.

### 2.4.2 Verzaking van verhogingen op de vennootschapsbijdragen

- Zie hoofdstuk 3.2.2 in BO 2016-2018.

### 2.4.3 Informatieaanvragen

- Zie hoofdstuk 3.2.3 in BO 2016-2018.

### 2.4.4 Normering van de indicatoren SOV-VOB

- Zie hoofdstuk 3.2.4 in BO 2016-2018.
- Aanpassing van de normering voor operationele doelstelling SOVVOB 2-01.

KT	Omschrijving	OD	2019-2020 T (d)	2019-2020 %
SOVVOB 1	Vaststelling van de onderwerping van de Belgische vennootschappen	SOVVOB 1-01	30	95%
SOVVOB 2	Verzaking van verhogingen op de vennootschapsbijdragen	SOVVOB 2-01	30	90%
SOVVOB 3	Informatieaanvragen	SOVVOB 3-01	30	95%

---

<sup>4</sup> De aansluitings- en bijdrageplicht van de vennootschapsbijdragen staat evenwel ter discussie. Immers, het Grondwettelijk Hof heeft meermaals uitspraak gedaan om de vennootschapsbijdragen als belasting te herkwalficeren zonder deze bijdrage als ongrondwettelijk te beschouwen. Dit heeft aanleiding gegeven tot verschillende rechterlijke uitspraken met betrekking tot enerzijds de wettelijkheid van de bijdrage en anderzijds de bevoegde rechtbank om zich over de betreffende geschillen uit te spreken. Momenteel zijn er noch eenduidige noch afdoend gemotiveerde uitspraken voorhanden.

## 2.5 De toekenning van pensioenen (PEN)

### 2.5.1 Onderzoeken van de pensioenrechten in het kader van de Belgische wetgeving

- Zie hoofdstuk 3.3.1 in BO 2016-2018.

### 2.5.2 Call center 1765

- Zie hoofdstuk 3.3.3 in BO 2016-2018.

### 2.5.3 Informatieaanvragen

- Zie hoofdstuk 3.3.4 in BO 2016-2018.

### 2.5.4 Normering van de indicatoren PEN

- Zie hoofdstuk 3.3.5 in BO 2016-2018.
- Aanpassing van de normering voor de operationele doelstellingen PEN 1-01, PEN 1-02, PEN 1-03 en PEN 2-01.

KT	Omschrijving	OD	2019-2020 T (d)	2019-2020 %
PEN 1	Onderzoeken van de pensioenrechten in het kader van de Belgische wetgeving	PEN 1-01	120	84%
PEN 1	Onderzoeken van de pensioenrechten in het kader van de Belgische wetgeving	PEN 1-02	-	89%
PEN 1	Onderzoeken van de pensioenrechten in het kader van de Belgische wetgeving	PEN 1-03	120	80%
PEN 2	Callcenter 1765	PEN 2-01	-	95%
PEN 3	Informatieaanvragen	PEN 3-01	30	95%

## 2.6 Het beheer van de Nationale Hulpkas (CNH)

### 2.6.1 Luik zelfstandige ondernemers

#### 2.6.1.1 *Inning van de bijdragen van de zelfstandigen aangesloten bij de CNH*

- Nieuw hoofdstuk.

De Nationale Hulpkas engageert zich een optimaal inningspercentage na te streven.

Er werd geopteerd om geen norm voorop te stellen. De doorgedreven controle van de naleving van de wettelijke bepalingen leidt tot veel betwistingen, moeilijk te innen bijdragen en zelfs oninbare dossiers. Het RSVZ wenst hiermee de bestrijding van de sociale fraude te ondersteunen.

De dienst ECL van het RSVZ heeft immers als taak om frauduleuze praktijken in kaart te brengen. Deze dossiers worden voor verdere analyse overgemaakt aan de dienst VOB die verplicht is desgevallend deze zelfstandigen in gebreke te stellen ook al blijken deze zelfstandigen insolvabel te zijn. Meestal vloeien hieruit ambtshalve aansluitingen bij de Nationale Hulpkas uit voort. Bovendien bedraagt het aandeel van de ambtshalve aansluitingen meer dan 75% van alle aansluitingen van de Nationale Hulpkas. Daarom kan het inningspercentage van de Nationale Hulpkas niet vergeleken worden met deze van de vrije socialeverzekeringsfondsen.

#### 2.6.1.2 *Nieuwe aansluiting van natuurlijke personen bij de CNH*

- Zie hoofdstuk 3.4.1.1 in BO 2016-2018.

#### 2.6.1.3 *Opvolging van een adequate invordering van de sociale bijdragen van natuurlijke personen aangesloten bij de CNH*

- Zie hoofdstuk 3.4.1.2 in BO 2016-2018.

#### 2.6.1.4 *Verwerking en inkohiering van de administratieve geldboeten*

- Zie hoofdstuk 3.4.1.5 in BO 2016-2018.

### 2.6.1.5 Toekenning en opdracht geven tot aflevering van dienstencheques na bevalling

- Zie hoofdstuk 3.4.1.4 in BO 2016-2018.
- Aanpassing beschrijving operationele doelstelling en indicator voor CNH 4-01 en CNH 4-02.

Kerntaak CNH 4	
Toekenning en opdracht geven tot aflevering van dienstencheques na bevalling	
Operationele doelstelling(en) CNH 4-01	Tijdig beslissen inzake de toekenning van het recht op dienstencheques na de bevalling
Indicator(en) CNH 4-01	% besliste aanvragen binnen de vooropgestelde doorlooptijd te weten na ontvangst van de flux van de nieuwe geboortes, komende van het rijksregister

Kerntaak CNH 4	
Toekenning en opdracht geven tot aflevering van dienstencheques na bevalling	
Operationele doelstelling(en) CNH 4-02	Tijdige betaling aan het uitgiftebedrijf <sup>5</sup>
Indicator(en) CNH 4-02	% van de uitvoering van de betaling aan het uitgiftebedrijf na hun verzoek

### 2.6.1.6 Informatieaanvragen

- Zie hoofdstuk 3.4.1.6 in BO 2016-2018.

---

<sup>5</sup> De Nationale Hulpkas geeft opdracht aan het uitgiftebedrijf voor uitreiking van dienstencheques waarop het uitgiftebedrijf de Nationale Hulpkas verzoekt de gevraagde betaling uit te voeren. Eens de betaling uitgevoerd, verstuurt het uitgiftebedrijf de dienstencheques aan de zelfstandige



### 2.6.1.7 Normering van de indicatoren CNH luik Zelfstandigen

- Zie hoofdstuk 3.4.1.7 in BO 2016-2018.
- Aanpassing normering voor operationele doelstellingen CNH 4-01 en CNH 4-02.

KT	Omschrijving	OD	2019-2020 T (d)	2019-2020 %
CNH 1	Nieuwe aansluiting van natuurlijke personen bij de CNH	CNH 1-01	20	95%
CNH 1	Nieuwe aansluiting van natuurlijke personen bij de CNH	CNH 1-02	30	90%
CNH 2	Opvolging van een adequate invordering van de sociale bijdragen van natuurlijke personen aangesloten bij de CNH	CNH 2-01	20	95%
CNH 2	Opvolging van een adequate invordering van de sociale bijdragen van natuurlijke personen aangesloten bij de CNH	CNH 2-02	20	95%
CNH 2	Opvolging van een adequate invordering van de sociale bijdragen van natuurlijke personen aangesloten bij de CNH	CNH 2-03	20	95%
CNH 2	Opvolging van een adequate invordering van de sociale bijdragen van natuurlijke personen aangesloten bij de CNH	CNH 2-04	20	95%
CNH 3	Verwerking en inkohiering van administratieve geldboeten	CNH 3-01	30	95%
CNH 4	Toekenning en opdracht geven tot aflevering van dienstencheques na bevalling	CNH 4-01	20	95%
CNH 4	Toekenning en opdracht geven tot aflevering van dienstencheques na bevalling	CNH 4-02	30	95%
CNH 5	Informatieaanvragen	CNH 5-01	30	95%

## 2.6.2 Luik vennootschappen<sup>6</sup>

### 2.6.2.1 Verzending van vervalddagberichten met de correcte bijdrage

- Zie hoofdstuk 3.4.2.1 in BO 2016-2018.

### 2.6.2.2 Inning van de bijdragen van de vennootschappen aangesloten bij de CNH

- Zie hoofdstuk 3.4.2.2 in BO 2016-2018.

### 2.6.2.3 Informatieaanvragen

- Zie hoofdstuk 3.4.2.3 in BO 2016-2018.

### 2.6.2.4 Normering van de indicatoren SOVCNH

- Zie hoofdstuk 3.4.2.4 in BO 2016-2018.
- Aanpassing normering voor operationele doelstelling SOVCNH 1-01.

KT	Omschrijving	OD	2019-2020 T (d)	2019-2020 %
SOVCNH 1	Verzending van vervalddagberichten met de correcte bijdrage	SOVCNH 1-01	31 mei	95%
SOVCNH 2	Inning van de bijdragen van de vennootschappen aangesloten bij de CNH	SOVCNH 2-01	-	≥ 95%
SOVCNH 3	Informatieaanvragen	SOVCNH 3-01	30	95%

---

<sup>6</sup> De aansluitings- en bijdrageplicht van de vennootschapsbijdragen staat evenwel ter discussie. Immers, het Grondwettelijk Hof heeft meermaals uitspraak gedaan om de vennootschapsbijdragen als belasting te herkwalficeren zonder deze bijdrage als ongrondwettelijk te beschouwen. Dit heeft aanleiding gegeven tot verschillende rechterlijke uitspraken met betrekking tot enerzijds de wettelijkheid van de bijdrage en anderzijds de bevoegde rechtbank om zich over de betreffende geschillen uit te spreken. Momenteel zijn er noch eenduidige noch afdoend gemotiveerde uitspraken voorhanden.

## 2.7 Inning van de bijzondere sociale zekerheidsbijdrage voor de aanvullende pensioenen (of Wijninckxbijdrage/P2P)

- Zie hoofdstuk 3.6 in BO 2016-2018.
- Aanvulling tekst.

Door de bepalingen van de wet van 18 februari 2018 houdende diverse bepalingen inzake aanvullende pensioenen en tot instelling van een aanvullend pensioen voor de zelfstandigen actief als natuurlijk persoon, voor de meewerkende echtgenoten en voor de zelfstandige helpers, wordt deze bijzondere bijdrage uitgebreid tot de zelfstandigen actief als natuurlijk persoon, de meewerkende echtgenoten en de zelfstandige helpers. De uitvoering van de wet dient nog te gebeuren door een koninklijk besluit, dat tot op heden nog niet gepubliceerd is in het Belgisch Staatsblad.

### 2.7.1 Inning van de Wijninckxbijdrage/P2P

- Nieuw hoofdstuk met nieuwe kerntaak P2P en nieuwe operationele doelstellingen P2P 1-01 en P2P 1-02.

De dienst P2P ontfermt zich over de controle van de betaling van de verschuldigde bijdrage, die door Sigedis gevorderd wordt. Bij ontbreken van de betaling of bij onvoldoende vereffening van de verschuldigde bijdrage, zal de dienst een herinneringsbrief versturen en desgevallend langs gerechtelijke weg.

Kerntaak P2P-1		Inning van de Wijninckxbijdrage/P2P
<b>Operationele doelstelling(en) P2P 1-01</b>		Tijdig beheer van de ontvangsten
<b>Indicator(en) P2P 1-01</b>		jaarlijks inningspercentage — 80%

Kerntaak P2P-1		Inning van de Wijninckxbijdrage/P2P
<b>Operationele doelstelling(en) P2P 1-02</b>		Tijdig versturen van de rappels
<b>Indicator(en) P2P 1-02</b>		% rappels verstuurd binnen de vooropgestelde doorlooptijd

### 2.7.2 Normering van de indicatoren P2P

- Nieuw hoofdstuk met nieuwe kerntaak P2P en nieuwe operationele doelstellingen P2P 1-01 en P2P 1-02.

KT	Omschrijving	OD	2019-2020 T (d)	2019-2020 %
<b>P2P 1</b>	Inning van de Wijninckxbijdrage/P2P	P2P 1-01	-	80%
<b>P2P 1</b>	Inning van de Wijninckxbijdrage/P2P	P2P 1-02	- <sup>7</sup>	90%

<sup>7</sup> Binnen de 4 maanden na de datum van laattijdige ontvangst / binnen de 3 maanden na de vervalddag van tijdige ontvangst van bijdrage door Sigedis.

## 2.8 Vrijstelling van bijdragen van natuurlijke personen (DVR)

- Nieuw hoofdstuk voor een nieuw opgerichte dienst met nieuwe kerntaak DVR 1 en bijhorende operationele doelstellingen DVR 1-01, DVR 1-02 en DVR 1-03.

Met ingang van 1 januari 2019 is het RSVZ belast met de behandeling van de aanvragen tot vrijstelling van de betaling van de bijdragen van de natuurlijke personen. De aanvragen worden ingediend ofwel via elektronische weg via de portaalsite van de sociale zekerheid ofwel via het socialeverzekeringsfonds.

### 2.8.1 Behandeling van en beslissen over aanvragen tot vrijstellingen van bijdragen

Het RSVZ heeft de taak om over de aanvragen voor vrijstelling van bijdragen te beslissen in eerste aanleg, eventueel de zelfstandige te horen en desgevallend de aanvraag in beroep ten gronde te beslechten.

Kerntaak DVR 1 <sup>8</sup>	Behandeling van en beslissen over aanvragen tot vrijstelling van bijdragen
Operationele doelstelling(en) DVR 1-01	Tijdig voorlopig beslissen over de aanvragen tot vrijstelling van bijdragen
Indicator(en) DVR 1-01	% voorlopige beslissingen vrijstelling van bijdragen binnen de vooropgestelde doorlooptijd

Kerntaak DVR-1	Behandeling van en beslissen over aanvragen tot vrijstelling van bijdragen
Operationele doelstelling(en) DVR 1-02	Tijdig definitief beslissen over de aanvragen tot vrijstelling van bijdragen na de hoorzitting
Indicator(en) DVR 1-02	% definitieve beslissingen vrijstelling van bijdragen na hoorzitting binnen de vooropgestelde doorlooptijd

Kerntaak DVR-1	Behandeling van en beslissen over aanvragen tot vrijstelling van bijdragen
Operationele doelstelling(en) DVR 1-03	Tijdig definitief beslissen over de aanvragen tot vrijstelling van bijdragen na de hoorzitting in beroep
Indicator(en) DVR 1-03	% definitieve beslissingen vrijstelling van bijdragen na hoorzitting in beroep binnen de vooropgestelde doorlooptijd

<sup>8</sup> De wettelijke procedure wijzigt met ingang van 1 oktober 2018 (wet van 2 december 2018 tot wijziging van het KB n°38 van 27 juli 1967 en het uitvoerend KB van 17 januari 2019), maar de bevoegdheid gaat pas op 1 januari 2019 over van de FOD Sociale Zekerheid (DG Zelfstandigen) naar het RSVZ. Daarom zullen deze doelstellingen en normen enkel gelden voor de aanvragen vanaf 1 januari 2019. Ondanks deze maatregel, zou het beslissen van enerzijds aanvragen volgens de oude procedure daterend van vóór 1 oktober 2018 en anderzijds van aanvragen die nog bij de DG Zelfstandigen werden ingediend volgens de nieuwe procedure tussen 1 oktober 2018 en 31 december 2018, er kunnen toe leiden dat deze doelstellingen in de eerste kwartalen van 2019 niet bereikt worden.

## 2.8.2 Normering van de indicatoren DVR

KT	Omschrijving	OD	2019-2020 T (d)	2019-2020 %
DVR 1	Behandeling van en beslissen over aanvragen tot vrijstelling van bijdragen	DVR 1-01	30	90%
DVR 1	Behandeling van en beslissen over aanvragen tot vrijstelling van bijdragen	DVR 1-02	7	90%
DVR 1	Behandeling van en beslissen over aanvragen tot vrijstelling van bijdragen	DVR 1-03	14	90%

## 2.9 Verzaking van verhogingen op de bijdragen van natuurlijke personen (REK)<sup>9</sup>

- Zie hoofdstuk 3.1.3 in BO 2016-2018.
- Apart hoofdstuk voor vroegere operationele doelstelling VOB 3-01.

Het RSVZ is belast met de behandeling van de aanvragen tot verzaking van verhogingen voor laattijdige betaling van de bijdragen van het sociaal statuut, die de zelfstandigen via hun socialeverzekeringsfonds kunnen indienen.

Kerntaak REK 1	Verzaking van verhogingen op de bijdragen van natuurlijke personen
<b>Operationele doelstelling(en) REK 1-01</b>	Tijdig beslissen over de aanvragen tot verzaking van de verhogingen op de bijdragen van natuurlijke personen
<b>Indicator(en) REK 1-01</b>	% beslissingen verzakingen van de verhogingen van natuurlijke personen binnen de vooropgestelde doorlooptijd

### 2.9.1 Normering van de indicatoren REK

- Aangepaste normering voor vroegere operationele doelstelling VOB 3-01.

KT	Omschrijving	OD	2019-2020 T (d)	2019-2020 %
<b>REK 1</b>	Verzaking van verhogingen op de bijdragen van natuurlijke personen	REK 1-01	30	90%

<sup>9</sup> De behandeling van de aanvragen voor kwijtschelding van verhogingen gebeurt sedert 12/12/2018 in de nieuwe toepassing Sequoia. Opdat de vorige aanvragen op een correcte manier zouden kunnen behandeld worden, werd aan de socialeverzekeringsfondsen gevraagd om geen aanvragen door te sturen vanaf 7 november 2018. Gezien deze blokkeringsperiode werden de door de socialeverzekeringsfondsen gestockeerde aanvragen massaal eind 2018 en begin 2019 ingevoerd. Dit heeft tot gevolg dat deze doelstellingen in de eerste kwartalen van 2019 niet bereikt worden.

## 2.10 Eerlijke concurrentie (ECL)

- Nieuw hoofdstuk.
- Integratie van het document "Bestuursovereenkomst RSVZ 2016-2018-Aanhangsel ECL" en hoofdstuk 3.7 uit de BO 2016-2018.

De directie ECL werd opgericht in 2017, onder meer als gevolg van de versterking en van de redesign van de inspectiediensten. Zoals haar naam aangeeft, heeft de directie als opdracht om een eerlijke concurrentie binnen het sociaal statuut van de zelfstandigen te waarborgen, en daarbij de luiken preventie/coaching en repressie met elkaar te verzoenen.

Naast dit luik dat focust op de fraudebestrijding, staat de directie ECL tevens de andere directies van het RSVZ bij in hun taken, wanneer een externe controle nodig is.

### 2.10.1 De monitoring A1

Om de sociale dumping te bestrijden passen verschillende Belgische instellingen de dialoog- en bemiddelingsprocedure toe, zoals beschreven binnen het Besluit nr. A1 van 12 juni 2009 uit hoofde van de Verordening 883/2004.

In essentie wordt, indien uit een dossier blijkt dat er voldoende elementen aanwezig zijn om het formulier A1 (= document dat de toepasselijke socialezekerheidswetgeving vaststelt) te betwisten, het verbindingsorgaan van het land waar de betrokkene onderworpen is, bevraagd door het RSVZ. Indien deze vraag niet tot een bevredigende oplossing leidt, wordt het dossier verder opgevolgd via de modaliteiten van de dialoog- en bemiddelingsprocedure.

Wanneer een persoon tijdens een controle verklaart dat hij of zij in het bezit is van een A1 maar dit document niet bij zich heeft, en wanneer blijkt dat de A1 niet gevonden wordt in de bestaande databases, zal aan deze persoon gevraagd worden het formulier A1 binnen een termijn van 6 weken voor te leggen. Indien hij nalaat dit te doen, zal zijn verzekeringsplicht in België onderzocht worden door het RSVZ.

#### 2.10.1.1 Analyse en opvolging van de verdachte A1's

De directie ECL heeft als opdracht om de verdachte A1's te analyseren en op te volgen

Op basis van

- sociale dumpingcontroles
- de aanlevering van targets via datamining
- de kruising van de eigen databanken en
- vragen van op het terrein

zal de directie ECL zorgen voor de opvolging en in voorkomend geval van de contestatie (A1) van 600 verdachte situaties met het oog op de regularisatie van deze verdachte situaties.

Kerntaak ECL 1	A1-monitoring
Operationele doelstelling(en) ECL 1-01	Analyse en opvolging van de verdachte situaties (cf. verdachte A1's of afwezigheid van A1's)
Indicator(en) ECL 1-01	Aantal onderzochte verdachte situaties

## 2.10.2 De strijd tegen de fictieve aansluitingen

De problematiek van de fictieve aansluitingen betreft de niet-Belgische Europese onderdanen die zich als zelfstandige bij een socialeverzekeringsfonds aansluiten zonder dat zij in werkelijkheid een beroepsactiviteit uitoefenen of de intentie hebben om dat te doen. Deze personen gebruiken het sociaal statuut van de zelfstandigen om het verblijfsrecht van meer dan drie maanden en de al dan niet aan het sociaal statuut verbonden rechten te bekomen.

De socialeverzekeringsfondsen bezorgen de aansluitingsattesten en de aansluitingsverklaringen aan de dienst ECL-AFA, alsook de vragenlijsten die werden ingevuld door de EU-burgers die een aanvraag om verblijf van meer dan drie maanden bij een Belgische gemeente wensen in te dienen. Om dat recht op verblijf van meer dan drie maanden te bekomen, moeten de EU-burgers aan hun socialeverzekeringsfonds vragen dat het zogenoemde "specifieke" attest van aansluiting voor hen wordt afgeleverd en via mail aan de gemeente wordt gestuurd door het socialeverzekeringsfonds.

Gelijktijdig met deze verzending naar de gemeenten, moeten de socialeverzekeringsfondsen de documenten m.b.t. de aansluitingen van deze EU-burgers aan het RSVZ bezorgen. Die documenten laten de dienst ECL-AFA toe om onderzoeken op te starten en de werkelijkheid van de beroepsbezigheid van de belanghebbenden na te gaan.

### 2.10.2.1 Registratie van de attesten ad hoc die door de socialeverzekeringsfondsen worden gestuurd

#### 2.10.2.1.1 Manuele aanmaak van een AFA-opdracht in het elektronisch dossier

De aansluitingsdocumenten (aansluitingsverklaring, vragenlijst, zogenoemd "specifiek" attest van aansluiting) die door de socialeverzekeringsfondsen worden doorgestuurd, dienen als opdrachtdocumenten en liggen aan de basis van de aanmaak van de AFA-opdrachten in het elektronisch dossier. Die documenten worden naar het RSVZ gestuurd via B2B-flux door de socialeverzekeringsfondsen of via mail. De documenten die via mail worden gestuurd, vergen een manuele aanmaak van A tot Z in het elektronisch dossier door de dossierbeheerders AFA.

#### 2.10.2.1.2 Integratie van de gegevens in de AFA-database

Elke AFA-opdracht die in het elektronisch dossier wordt aangemaakt, wordt in de database AFA geregistreerd. Deze database AFA laat toe om statistieken op te stellen en doelgericht de dossiers te bepalen die bij voorrang moeten worden behandeld.

Kerntaak ECL 2	Fictieve aansluiting
<b>Operationele doelstelling(en) ECL 2-01</b>	Manuele aanmaak van een AFA-opdracht in het elektronisch dossier. Integratie van de gegevens in de AFA-database
<b>Indicator(en) ECL 2-01</b>	% van de documenten die van de socialeverzekeringsfondsen werden ontvangen en binnen een vastgelegde termijn geïntegreerd en geregistreerd moeten worden



### 2.10.2.2 Onderzoek van de attesten ad hoc die door de socialeverzekeringsfondsen worden gestuurd

De AFA-procedure is in se niet gebonden aan een specifieke verwerkingstermijn.

Het is echter belangrijk om een doorlooptijd te voorzien voor dit type dossier. Deze operationele doelstelling laat de dienst AFA eveneens toe om de kwaliteit van haar beslissingen te waarborgen en het aantal beslissingen tot herziening te verminderen. Het is immers noodzakelijk om voldoende tijd te laten tussen de datum waarop het begin van activiteit wordt aangegeven en de aanvang van het onderzoek dat door ECL-AFA wordt opgestart. Zo krijgen de belanghebbenden en de vennootschappen die in het onderzoek betrokken zijn, de gelegenheid om alle nuttige elementen te bezorgen waaruit de werkelijkheid van de beroepsbezigheid blijkt.

Kerntaak ECL 2	Fictieve aansluiting
<b>Operationele doelstelling(en) ECL 2-02</b>	Afhandeling van de AFA-dossiers
<b>Indicator(en) ECL 2-02</b>	% van dossiers die binnen een vastgelegde termijn worden afgehandeld

### 2.10.2.3 Opmvolging van de AFA-beslissingen

De dienst ECL-AFA wordt ertoe gebracht om de beslissingen te herzien die hetzelfde jaar of in de jaren ervoor werden genomen. Die herzieningen gebeuren onder meer door de ontvangst van documenten vanwege de belanghebbende en/of de vennootschap, door een inkomstenkaart van de FOD Financiën of door een verslag van de inspectiedienst.

De herzieningen van beslissingen tot schrapping moeten prioritair worden behandeld om te waarborgen dat de belanghebbenden deel blijven uitmaken van het sociaal statuut van de zelfstandigen. De heraanmeldingen ingevolge een beslissing tot schrapping moeten eveneens prioritair worden onderzocht. Hierbij moet opgemerkt worden dat de beslissingen tot behoud die initieel werden genomen, eveneens het voorwerp kunnen zijn van een opvolging "a posteriori" en desgevallend herzien kunnen worden. Dit, onder meer op grond van informatie die door datamining wordt ontsluit.

Kerntaak ECL 2	Fictieve aansluiting
<b>Operationele doelstelling(en) ECL 2-03</b>	Afhandeling van de AFA-herzieningen
<b>Indicator(en) ECL 2-03</b>	% van herzieningen die binnen een vastgelegde termijn worden afgehandeld

#### **2.10.2.4 Interpersoonlijke ontmoeting met de personen die bij de aansluiting bij een socialeverzekeringsfonds een attest van aansluiting vragen**

De personen die bij de aansluiting bij een socialeverzekeringsfonds een attest van aansluiting vragen om het verblijfsrecht te bekommen, vereisen bijzondere aandacht vanwege de directie ECL.

In de eerste plaats omdat het een populatie betreft die specifieke coaching nodig heeft omtrent haar rechten en verplichtingen. Vervolgens omdat men er zogenoemde risicosituaties in aantreft (bijvoorbeeld situaties van schijnzelfstandigheid of waarin frauduleuze constructies worden opgezet).

Het RSVZ verbindt zich ertoe om in 30% van de gevallen (30% intern gemeten) contact op te nemen met de personen die een attest van aansluiting vragen aan het socialeverzekeringsfonds om het verblijfsrecht te bekommen.

De dienst AFA zal voor 90% van deze dossiers (hetzij 30% van de AFA-dossiers) de opdracht opstarten binnen de 180 dagen na de ontvangst van de aansluitingsdocumenten.

Die contacten zullen het mogelijk maken enerzijds om deze personen te coachen over hun rechten en verplichtingen en anderzijds om verdachte situaties op te sporen en aan te pakken.

Kerntaak ECL 2	Fictieve aansluiting
Operationele doelstelling(en) ECL 2-04	Opstarten opdracht na ontvangst van de aansluitingsdocumenten
Indicator(en) ECL 2-04	% van de opdrachten opstarten binnen een vastgestelde termijn na ontvangst van de aansluitingsdocumenten

### **2.10.3 De schijnzelfstandigen**

De strijd tegen de schijnstatuten en de strijd tegen de schijnzelfstandigheid is een prioriteit van het RSVZ.

#### **2.10.3.1 De potentiële gevallen van schijnzelfstandigheid opsporen en onderzoeken**

Het RSVZ spoort de gevallen van schijnzelfstandigheid op via meerdere kanalen; bijvoorbeeld via de processen-verbaal van vaststelling, via de informatie die uitgaat van een of meer sociale inspecties, via de neergelegde klachten en ontvangen informatie of via datamining.

Gelet op de complexiteit van de onderzoeken, is het moeilijk om op voorhand te bepalen hoeveel tijd het onderzoek van de gevallen van schijnstatuut en van schijnzelfstandigheid in beslag neemt.

Het RSVZ verbindt zich ertoe om de gevallen van schijnzelfstandigheid op te blijven sporen en te onderzoeken.

### 2.10.3.2 De voorstellen tot regularisatie aan de RSZ overdragen

Gelet op de respectievelijke bevoegdheden van de RSZ en van het RSVZ, maakt deze laatste, na onderzoek van de potentiële gevallen van schijnzelfstandigheid, deze dossiers over voor eindbeslissing aan de RSZ (en vice versa, in geval van vermoeden van schijnkwalificatie als werknemer).

Het RSVZ zal samenwerken met de RSZ in het kader van een protocol "schijnstatuten" afgesloten door de 2 instellingen.

Het RSVZ polst regelmatig bij de RSZ naar de vooruitgang van de overgemaakte dossiers.

Kerntaak ECL 3	Schijnzelfstandigheid
<b>Operationele doelstelling(en) ECL 3-01</b>	Aan de RSZ alle dossiers (die het RSVZ niet naar het auditoraat overmaakt) overdragen waarvoor de directie ECL tot een vermoeden van schijnzelfstandigheid heeft geconcludeerd
<b>Indicator(en) ECL 3-01</b>	% van de dossiers die binnen een vastgelegde termijn aan de RSZ worden overgedragen

## 2.10.4 De strijd tegen de niet-aangegeven arbeid

Het RSVZ zal blijven strijden tegen de niet-aangegeven arbeid in het sociaal statuut der zelfstandigen. Het beschouwt de strijd tegen niet-aangegeven arbeid als één van de prioriteiten in de strijd tegen de sociale fraude.

### 2.10.4.1 De potentiële gevallen van niet-aangegeven arbeid opsporen en onderzoeken

2.10.4.1.1 Afhandeling van klachten<sup>10</sup> (in het kader van de niet-aangegeven arbeid) door de directie ECL

Binnen het RSVZ is de directie ECL (Eerlijke Concurrentie) onder meer belast met:

- het onderzoeken en opvolgen van klachten via het Meldpunt Eerlijke Concurrentie;
- het behandelen van klachten die rechtstreeks naar het RSVZ worden verstuurd. De directie ECL behandelt deze klachten, hetzij door ze te klasseren zonder gevolg, hetzij door ze, na een eerste onderzoek aangaande de verzekeringsplicht, naar de VOB door te sturen.

De directies VOB en ECL hebben een samenwerkingsakkoord afgesloten om hun samenwerking uit te tekenen. Dit akkoord bepaalt onder meer de wijze waarop de dossiers met een fraude-element en die een gevolg hebben voor de verzekeringsplicht in het sociaal statuut van de zelfstandigen, worden verdeeld.

Kerntaak ECL 4	Niet-aangegeven arbeid
<b>Operationele doelstelling(en) ECL 4-01</b>	Behandeling van klachten door de directie ECL die vanaf 2019 werden ontvangen.
<b>Indicator(en) ECL 4-01</b>	% behandeling van de klachten binnen een vastgelegde termijn

<sup>10</sup> De behandeling van deze klachten door de directie ECL wordt afgesloten met een beslissing zonder gevolg, ofwel door het overmaken, na een vooronderzoek van de onderwerping, aan de VOB.

#### 2.10.4.1.2 Afhandeling van vaststellingen<sup>11</sup> (in het kader van de niet-aangegeven arbeid) door de directie ECL

Binnen het RSVZ is de directie ECL onder meer belast met het geven van het nodige gevolg aan vaststellingen die overgemaakt worden door de andere inspectiediensten. De directie ECL behandelt de vaststellingen betreffende de niet-aangegeven arbeid, hetzij door ze te klasseren zonder gevolg omdat deze personen in orde zijn met hun aansluiting, hetzij door ze rechtstreeks naar de VOB door te sturen voor onderzoek.

Kerntaak ECL 4	Niet-aangegeven arbeid
Operationele doelstelling(en) ECL 4-02	Verwerking van de vaststellingen door de directie ECL
Indicator(en) ECL 4-02	% behandeling van de vaststellingen binnen een vastgelegde termijn

### 2.10.5 Controle en verificatie

De directie ECL-INS is belast met een reeks van controle- en verificatieopdrachten. Die opdrachten hebben betrekking op meerdere aspecten zoals de verzekeringsplicht, de solvabiliteit, de pensioenen, ... In het kader van de nieuwe richtsnoeren van de directie, vertonen de fraudedossiers specifieke kenmerken en betekenen ze een toenemende werklust.

Het RSVZ verbindt zich ertoe al deze opdrachten binnen een bepaalde termijn te verwerken, waarbij rekening zal worden gehouden met de specifieke kenmerken van elk soort dossier (en inzonderheid van de fraudedossiers).

Kerntaak ECL 5	Niet-aangegeven arbeid
Operationele doelstelling(en) ECL 5-01	Tijdig afhandelen van alle onderzoeken met uitzondering van "ontbrekend inkomen"
Indicator(en) ECL 5-01	% van de onderzoeken afgehandeld binnen de overeengekomen termijn

### 2.10.6 Vertegenwoordiging binnen de SIOD – Deelname aan de arrondissementscellen

Het RSVZ is vertegenwoordigd binnen de SIOD. In dat kader verbindt het zich ertoe:

- het jaarlijks strategisch en operationeel plan van de SIOD inzake strijd tegen de sociale fraude bij de zelfstandigen uit te voeren;
- zijn betrokkenheid in het kader van de gemeenschappelijke acties van de arrondissementscellen te versterken (zowel binnen de deelname aan de controles als binnen hun organisatie);
- actief deel te nemen aan de sociale flitscontroles die in het verleden met succes werden uitgetest in verschillende sectoren;
- actief deelnemen aan op de opvolging van de verschillende partnerschapsovereenkomsten in bepaalde risicosectoren en de opmaak van nieuwe partnerschapsovereenkomsten.

<sup>11</sup> De behandeling van deze vaststellingen door de directie ECL wordt afgesloten met een beslissing zonder gevolg, ofwel door het overmaken aan de VOB voor verder onderzoek.

## 2.10.7 Coaching - Begeleiding - Preventie

Binnen zijn visie wenst het RSVZ zowel preventieve als repressieve aspecten te ontwikkelen in het kader van de strijd tegen de sociale fraude en de sociale dumping. Eigenlijk zijn deze 2 aspecten complementair in de strijd voor een eerlijke concurrentie.

Bovendien is het belangrijk dat het personeel van de directie ECL contacten heeft met de zelfstandigen buiten een context die zuiver fraudegebonden is.

In dat kader kan men 3 soorten begeleiding/coaching van de zelfstandigen onderscheiden:

- de begeleiding in het kader van de klassieke opdrachten van de inspectiediensten;
- de begeleiding in het kader van de ontwikkelingen van de maatschappij of van het sociaal statuut van de zelfstandigen;
- de begeleiding in het kader van de pensioenpunten/infopunten en van de deelname aan evenementen.

### **2.10.7.1 De opdrachten inzake begeleiding in het kader van de klassieke opdrachten van de inspectie**

In het kader van hun klassieke opdrachten, waken de inspectiediensten erover dat de onderzoeken ter plaatse niet alleen een dimensie hebben die gericht is op controle, maar ook op informatie en ondersteuning voor de zelfstandigen.

### **2.10.7.2 De begeleiding in het kader van de ontwikkelingen van de maatschappij of van het sociaal statuut van de zelfstandigen**

Onze maatschappij is in volle ontwikkeling. Door die evolutie steken nieuwe fenomenen de kop op (al dan niet gekoppeld aan de fraude).

Ook het sociaal statuut van de zelfstandigen heeft deze laatste jaren aanzienlijke ontwikkelingen gekend. Het is niet altijd evident voor de zelfstandigen om er hun weg in te vinden.

In dat kader:

- zal de directie ECL alert zijn voor nieuwe scenario's waarvan de fraudeur zich bedient. Preventie en coaching binnen de frauduleuze scenario's (bv. Binnen de contexten inzake fictieve aansluiting of grensoverschrijdende fraude) houdt hierdoor de vinger aan de pols en wijst mogelijke slachtoffers op de gevaren van bepaalde constructies;
- verbindt de directie ECL zich ertoe om de personen te begeleiden die betrokken zijn door de ontwikkelingen in de maatschappij en in de wetgeving. Zo zullen de inspectiediensten de nadruk leggen op de begeleiding van de personen die in nieuwe economische vormen of in een grensoverschrijdende context werken, die het statuut van student-zelfstandige hebben, die het overbruggingsrecht kunnen aanvragen of genieten, ... .

### **2.10.7.3 De opdrachten inzake begeleiding pensioenpunten/infopunten en inzake de deelname aan evenementen**

Het is belangrijk dat een inspectiedienst verbonden blijft met een omgeving die niet aan fraude gekoppeld is (om geen verkeerd beeld van de werkelijkheid te hebben). Daarom zullen de inspectiediensten:

- infosessies blijven verzorgen in de gemeenten om de zelfstandigen te informeren over de verschillende aspecten van hun sociaal statuut;
- blijven deelnemen aan plaatselijke initiatieven wat betreft het verspreiden van informatie over het sociaal statuut;
- blijven deelnemen aan diverse beurzen en evenementen om het sociaal statuut van de zelfstandigen bekendheid te geven.

## 2.10.8 Normering van de indicatoren van ECL<sup>12</sup>

KT	Omschrijving	OD	2019-2020 T (d)	2019-2020 %	Aantal
ECL 1	A1 - monitoring	ECL 1-01	Jaar X		600
ECL 2	Fictieve aansluiting	ECL 2-01	90	80%	
ECL 2	Fictieve aansluiting	ECL 2-02	365	80%	
ECL 2	Fictieve aansluiting	ECL 2-03	90	90%	
ECL 2	Fictieve aansluiting	ECL 2-04	180	90%	
ECL 3	Schijnzelfstandigheid	ECL 3-01	30	100%	
ECL 4	Niet-aangegeven arbeid	ECL 4-01	180	80%	
ECL 4	Niet-aangegeven arbeid	ECL 4-02	60	90%	
ECL 5	Controle en verificatie <sup>13</sup>	ECL 5-01	90	50%	
ECL 5	Controle en verificatie	ECL 5-01	180	80%	

## 2.11 Administratieve geldboeten (AGA)

- Zie hoofdstuk 3.10 in BO 2016-2018.

---

<sup>12</sup> De Ministerraad van 1 juni 2018 heeft het RSVZ een budget toegekend om een doelgerichte versterking van de inspectiediensten mogelijk te maken (en zo de hervorming van de inspectiediensten af te sluiten). De doelstellingen in deze bestuursovereenkomst houden rekening met deze versterkingen. Rekening houdend met de tijd die nodig is voor de selectieprocedures, is het echter weinig waarschijnlijk dat al deze personen op 1 januari 2019 in dienst en opgeleid zullen zijn. Deze timing zou dus de realisatie van de doelstellingen van de directie in het 1ste trimester van 2019 kunnen beletten.

<sup>13</sup> De basisnorm bestaat erin dat 80% van de bedoelde opdrachten, met uitzondering van "ontbrekend inkomen", binnen de 180 dagen worden afgehandeld.

Om sneller te voldoen aan de vragen van interne en externe diensten engageert de dienst Inspectie zich er bovendien ook toe om minstens 50% van de bedoelde opdrachten, met uitzondering van "ontbrekend inkomen", binnen de 90 dagen af te handelen.

## 2.12 Externe audit socialeverzekeringsfondsen (EAE)

- Nieuw hoofdstuk voor nieuw opgerichte dienst met nieuwe kerntaken en operationele doelstellingen.

Met ingang van 1 januari 2019 is het RSVZ belast met de controle van de socialeverzekeringsfondsen.

Deze controles zullen vooral gericht zijn op de verbetering van de dienstverlening aan de zelfstandige ondernemer en van de taken die het fonds verricht voor de overheid.

Belangrijk is bovendien dat de dienst externe audit van het RSVZ zich hierbij opstelt als een partner van het socialeverzekeringsfonds, die het fonds ondersteunt en begeleidt in de richting van voortdurende verbetering.

De transitie van deze inspectiedienst naar een auditdienst zal natuurlijk de nodige inspanningen vergen en in de loop van deze bestuursovereenkomst zal deze overgang verder worden begeleid. Zo zal onder meer het gebruik van de auditmethodologie verder groeien, zal de communicatie met het Toezichtscomité meer vorm krijgen, zal een manier gezocht worden om de aanbevelingen zo efficiënt mogelijk op te volgen, zal de klachtenbehandelingsprocedure worden verfijnd,...

### 2.12.1 Externe audits

De auditopdrachten (zowel zekerheidsverstrekking, advisering als diverse ondersteunende opdrachten) worden vastgelegd in het auditplan, dat ten minste jaarlijks zal worden goedgekeurd door het Toezichtscomité.

Een eventuele bijsturing van dit plan, naar aanleiding van bijvoorbeeld ad hoc opdrachten, of de schommeling van personeelscapaciteit, behoort tot de bevoegdheid van dit Toezichtscomité.

Een rapportering over de uitvoering van dit plan gebeurt jaarlijks in het Jaarverslag. Dit jaarverslag zal worden gecommuniceerd aan de Voogdijminister.

Kerntaak EAE 1	Externe audits op socialeverzekeringsfondsen
Operationele doelstelling(en) EAE 1-01	Het uitvoeren van auditopdrachten bij een socialeverzekeringsfonds
Indicator(en) EAE 1-01	Percentage uitgevoerde auditopdrachten met inbegrip van rapporten en aanbevelingen per kalenderjaar, zoals vastgelegd in het auditplan

## 2.12.2 Informeren en adviseren

Naast de auditopdrachten is de dienst externe audit eveneens belast met diverse taken die in direct verband staan met de dienstverlening van de socialeverzekeringsfondsen:

- het beantwoorden van vragen met betrekking tot concrete dossiers (vb. opheffing verjaring, gerechtelijke interessen, klachten van de zelfstandige ondernemer, ...);
- het geven van boekhoudkundig advies aan de socialeverzekeringsfondsen;
- het nakijken van de kwartaalgegevens;
- het mee uitwerken van richtlijnen/nota's met betrekking tot de toepassingen van de (nieuwe) wet- en regelgeving of de afhandeling van specifieke dossiers;
- het opmaken van het dossier voor de minister tot jaarlijkse vastlegging van de financiering van de socialeverzekeringsfondsen (beheerskosten);
- het geven van adviezen over de toepassing van de reglementering in samenwerking met de andere diensten van het RSVZ en de FOD;
- ....

Kerntaak EAE 2		Informeren en adviseren		
Operationele doelstelling(en) EAE 2-01		Tijdig en correct ter beschikking stellen van de gevraagde informatie		
Indicator(en) EAE 2-01		% beantwoorde vragen binnen de vooropgestelde doorlooptijd		

## 2.12.3 Normering van de indicatoren van EAE

KT	Omschrijving	OD	2019-2020 T (d)	2019-2020 %
EAE 1	Externe audits op socialeverzekeringsfondsen	EAE 1-01	Jaar X	100%
EAE 2	Informeren en adviseren	EAE 2-01	30	95%



## 2.13 Informatiebeheer (GIB)

- Nieuw hoofdstuk voor nieuw opgerichte dienst.
- Link met hoofdstukken 3.8, 4.7 en 6.4 in de BO 2016-2018.

Sinds midden 2018 vormen de dienst Repertorium (REP), de dienst Statistieken (STA) en het projectteam BI-Mouseion een nieuwe eenheid binnen het RSVZ.

Deze nieuwe eenheid krijgt de naam Informatiebeheer (afgekort GIB = Gestion de l'information / Informatiebeheer) en staat in voor het beheer en de centralisatie van een groot deel van de informatie waarover het RSVZ beschikt, zowel wat de core-business betreft als de dagdagelijkse werking.

De werking van de nieuwe eenheid wordt geoptimaliseerd door verbeterde kennisoverdracht en communicatie, de ontwikkeling van synergiën door het stroomlijnen van de processen (bijvoorbeeld bij het beantwoorden van externe vragen), en beter beheer van de masterdata dankzij permanente monitoring van de datakwaliteit.

Tevens kan de samenwerking met externe partners op een hoger niveau getild worden. Zo wordt de nieuwe dienst een centraal aanspreekpunt voor externe diensten, en kan door verhoogde datakwaliteit de wisselwerking tussen RSVZ en KSZ beter aangestuurd worden.

De GDPR-richtlijnen worden strikt nageleefd.

Wat zijn de grote pijlers van de entiteit Informatiebeheer?

### 2.13.1 Als kruispuntbank van het sociaal statuut, het gegevensbeheer verzekeren en gegevensstromen ontwikkelen en beheren

- Zie hoofdstuk 3.8 in BO 2016-2018.

### 2.13.2 Statistieken over de verzekeringsplichtigen en rechthebbenden verstrekken

- Zie hoofdstuk 4.7 in de BO 2016-2018.

KT	Omschrijving	OD	2019-2020 T (d)	2019-2020 %
STA 1	Ter beschikking stellen van statistische informatie	STA 1-01	10	90%

### 2.13.3 Business Intelligence (BI)

- Zie hoofdstuk 6.4 in BO 2016-2018.
- Aangepaste tekst.

Met het project BI-Mouseion heeft het RSVZ de afgelopen jaren een geïntegreerd BI-systeem uitgewerkt dat een groot deel van de informatie van het RSVZ hergroepeert.

Gegevens worden uit de diverse databases van het RSVZ gehaald en in een grote datawarehouse opgenomen om vervolgens aan allerlei interne en externe informatiebehoeften te voldoen en dit via verschillende kanalen (zoals dashboards en balanced score cards).

Uiteindelijk zorgt de Business intelligence niet enkel voor de ondersteuning van de twee andere pijlers van Informatiebeheer, maar blijken haast alle diensten van het RSVZ afnemers van informatie te zijn.

Zo maakt BI het mogelijk om werkingsgegevens beter op te volgen, wat leidt tot betere bewaking van KPI's (kritieke prestatie-indicatoren). Operationele taken kunnen beter op elkaar afgestemd worden. Er kan proactief gehandeld worden door sneller tendensen te onderkennen en te rapporteren.

## 2.14 De studiedienst (EST)

- Zie hoofdstuk 3.11 in BO 2016-2018.

## 3 Ondersteunende taken

### 3.1 Het budgettair, financieel en boekhoudkundig beheer (FIN)

#### 3.1.1 Opmaak van de beheersbegroting

- Zie hoofdstuk 4.1.1 in BO 2016-2018.

#### 3.1.2 Opvolging van de beheersbegroting

- Zie hoofdstuk 4.1.2 in BO 2016-2018.

#### 3.1.3 Budgettair en financieel beheer van de Nationale Hulpkas

- Zie hoofdstuk 4.1.3 in BO 2016-2018.

#### 3.1.4 Boekhouding

- Zie hoofdstuk 4.1.4 in BO 2016-2018.

#### 3.1.5 Afsluiting van de rekeningen

- Zie hoofdstuk 4.1.5 in BO 2016-2018.

#### 3.1.6 Analytische boekhouding

- Zie hoofdstuk 4.1.6 in BO 2016-2018.
- Aangepaste tekst.

Het RSVZ voert een analytische boekhouding waarmee de beheerskosten preciezer kunnen worden opgevolgd. De analytische boekhouding wordt geleidelijk verder uitgebouwd en verfijnd. Naast de analytische gegevens per kostenplaats, is de gedetailleerde bepaling van de kosten per opdracht en/of per project de nieuwe doelstelling.

## 3.2 Het P&O-beleid (PER)

- Zie hoofdstuk 4.2 in de BO 2016-2018.
- Aangepaste tekst.

Daartoe wenst het RSVZ:

- werk te maken van een strategische personeelsplanning om het beleid rond instroom, doorstroom en uitstroom vorm te geven en de gap te dichten tussen de AS IS en de TO BE situatie;
- jaarlijkse personeelsplannen op te stellen die rekening houden met de strategische personeelsplanning, de budgettaire beperkingen, de taalverdeling en de werklust;
- op grond van een maandelijkse interne monitoring de beschikbare middelen te verdelen volgens de vastgestelde prioriteiten en de beschikbare budgettaire middelen;
- de werkmetingen in de operationele diensten verder te zetten om over relevante informatie te blijven beschikken.

Een andere fundamentele doelstelling is om de bestaande talenten binnen het RSVZ te houden en te motiveren.

Het HR-beleid maakt er dus werk van om:

- het leiderschap te versterken via collectieve of individuele acties (360° feedback tool, opleidingen, seminars, coaching of elke andere actievorm) en het traject "Vitruvius" uit te breiden tot alle evaluatoren;
- de evaluatiecyclus en stageperiode verder te promoten als een kans op persoonlijke ontwikkeling en op opvolging van de resultaten, zowel individueel als in team, in een verantwoorde, constructieve, transparante en objectieve benadering;
- de flexibele werkvoorwaarden en de overgang van een cultuur waarin controle centraal staat naar een cultuur die gebaseerd is op vertrouwen, verder te ontwikkelen via structureel en occasioneel telewerk;
- het principe van interne mobiliteit voor de invulling van de vacatures te blijven promoten;
- het verder samenbrengen van alle welzijnsfactoren, met het oog op de ontwikkeling van een geïntegreerd en evolutief beleid, onder meer inzake diversiteit, retentie van "senior"-personeel, absentisme, preventie tegen stress en burn-out, valorisatie en motivatie van het personeel,... ;
- de ontwikkeling van de competenties en de overeenstemming ervan met de behoeften van de organisatie te waarborgen door het uitvoeren van de jaarlijkse opleidingsplannen;
- de technische competenties van de medewerkers in kaart brengen als input voor de personeelsplannen, het opleidingsplan en het beleid rond kennismanagement;
- het valoriseren van de investeringen en de competenties van de interne lesgevers door een netwerk te creëren en hen de nodige methodologische en organisatorische ondersteuning aan te bieden;
- een uniform opleidingstraject in te voeren voor alle nieuwkomers en de ontwikkeling van een e-learning om dit uniform opleidingstraject zo efficiënt mogelijk te organiseren. Daarnaast deze nieuwkomers bewust begeleiden tijdens hun eerste jaar door o.a. minstens één individueel 'are you happy' gesprek.

## 3.3 Communicatie (COM)

- Zie hoofdstuk 4.3 in BO 2016-2018.
- De bijzondere actie "Jubileum van het sociaal statuut van de zelfstandige" is ondertussen afgelopen.

## 3.4 De logistieke ondersteuning (LOG)

- Zie hoofdstuk 4.4 in BO 2016-2018.
- Aangepaste tekst.

Deze globale aanpak steunt op drie pijlers:

### 3.4.1 Onthaal –Postkamer

De dienst Logistiek waarborgt een inclusief en professioneel onthaal, met bijzondere aandacht voor de toegankelijkheid van de lokalen voor personen met beperkte mobiliteit of een handicap. Dat eerstelijnsonthaal heeft zowel betrekking op het fysiek onthaal als op de telefonische communicatie.

Er zal een reflectie worden gevoerd over de mogelijkheid om de registratie en de identificatie van de bezoekers te moderniseren. Die reflectie heeft een tweeledig doel: het vergemakkelijken van de toegang voor onze bezoekers en het garanderen van een nog bevredigender veiligheidsniveau voor alle gebruikers van onze gebouwen.

In het kader van de aan de postkamer toegewezen taken zal, bovenop het dagelijks scannen van alle post die op het centraal bestuur binnenkomt, tijdens deze bestuursovereenkomst en in samenwerking met de operationele diensten en de dienst Informatica worden onderzocht of het opportuun is om voor het hele land naar één unieke postkamer te migreren.

### 3.4.2 Administratieve ondersteuning

Bijzondere aandacht zal worden besteed aan de workflow voor de facturering. De dienst Logistiek verbetert voortdurend de kwaliteit van de controle van de facturen die hem worden voorgelegd, teneinde na te gaan of ze overeenstemmen met de werkelijk verrichte prestaties of geleverde diensten. Die aandacht zal worden versterkt met een waarborg van tijdige betaling.

In het kader van de overheidsopdrachten zal een maximale samenwerking worden verleend aan de synergiën inzake gemeenschappelijke aankopen in het kader van de deelname als passieve deelnemer aan de federaal gecentraliseerde overheidsopdrachten (KB van 22 december 2017).

Bij het opstellen van de bestekken zal, in de mate van het mogelijke, rekening worden gehouden met de mogelijkheid om duurzaamheidscriteria en criteria die de toegang voor KMO's bevorderen, in te voeren.

De uitvoering van het strategisch project van een milieubeheersysteem zal worden voortgezet.

### 3.4.3 Technische ondersteuning – beheer van het vastgoedpark

De internalisering van een groot deel van de taken inzake onderhoud en kleine werken blijft een prioriteit voor de dienst Logistiek. Deze prioriteit is gebaseerd op doelstellingen inzake soepelheid en interventiesnelheid, maar ook op het behoud van de kwaliteit van de dienstverlening die door de personeelsleden van de werkplaats wordt gewaarborgd dankzij hun perfecte kennis van onze gebouwen en installaties. Outsourcing zal strikt worden voorbehouden voor activiteiten waarvoor kennis of aggregaties nodig zijn die intern niet beschikbaar zijn.

De dienst Logistiek zal alle strategische projecten begeleiden en ondersteunen die gericht zijn op de ontwikkeling van nieuwe arbeidsorganisatievormen binnen het RSVZ (nieuwe methodes voor de verwerking van de dossiers, callcenter, integratie van nieuwe diensten...). Deze actieve begeleiding wordt mogelijk gemaakt door de ervaring die werd opgedaan tijdens de fysieke implementatie van de new way of working (NWoW) binnen de kantoren van de het centraal bestuur en van het gewestelijk kantoor Gent.

Voor de ontwikkeling van de new way of working is de dienst LOG van plan het model dat binnen het centraal bestuur werd geïmplementeerd, geleidelijk in elk gewestelijk kantoor uit te rollen. Deze implementatie zal het mogelijk maken om de kwaliteit van de werkruimten te verhogen, de bezette oppervlakten in elk gewestelijk kantoor te optimaliseren, maar ook om bepaalde facilitaire ruimten te herdenken die niet langer beantwoorden aan de nieuwe arbeidsorganisatievormen of aan de nieuwe vereisten m.b.t. de specifieke opdrachten van het RSVZ (zoals bijvoorbeeld de toegenomen behoefte aan verhoorlokalen).

De uitrol van het model zal zowel de eisen inzake verbetering van de energieprestaties blijven toepassen als de eisen die aansporen tot de bevordering van het gebruik van de vervoermiddelen die onder de zachte mobiliteit vallen (douches, kleedkamers, fietsenstalling...).

Dit moderniserings- en aanpassingsplan van de gewestelijke kantoren is het voorwerp van een becijferd, gefaseerd en gedetailleerd investeringsprogramma (bijlage 1).

Of het nu gaat om acties ten gunste van het milieu, inzake de kwaliteit van zijn onthalen, inzake maatregelen ter verbetering van het welzijn op het werk of inzake duurzaamheidseisen in het kader van zijn contractuele relaties, de dienst Logistiek wil zich profileren als een belangrijke en onmisbare speler in de milieu- en maatschappelijke verantwoordelijkheid van het RSVZ.

## 3.5 Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

### 3.5.1 Missie ICT

- Zie hoofdstuk 4.5.1 in BO 2016-2018.

### 3.5.2 Visie ICT

- Zie hoofdstuk 4.5.2 in BO 2016-2018.
- Aangepaste tekst.

De volgende visie-elementen laten toe om de vooropgestelde missie te vervullen:

- ondersteunende oplossingen worden zo veel mogelijk aangekocht;
- de core oplossingen worden zelf ontwikkeld en hierbij wordt gebruik gemaakt van industrie standaard oplossingen;
- de dienst informatica streeft naar maximale effectiviteit;
- de kennis over de core systemen wordt intern geborgd;
- de onafhankelijkheid wordt bewaakt;
- de dienst informatica beschikt over een gecontroleerde ontwikkelingsmethodologie;
- de kwaliteit van zijn intern ontwikkelde systemen wordt bewaakt;
- de dienst informatica hecht belang aan innovatie.

#### **3.5.2.1 Ondersteunende oplossingen worden zo veel mogelijk aangekocht**

Het RSVZ heeft naast zijn kernprocessen, het sociaal statuut van de zelfstandige beheren, ook nood aan applicaties om ondersteunende processen zoals HR, Finance, Aankopen, Incidentbeheer, monitoring, autorisatie, vergaderzaal beheer ... uit te voeren.

Aangezien deze ondersteunende processen algemeen goed zijn, zijn er ook voldoende commerciële tools op de markt om deze processen te ondersteunen. Het is dan ook niet de bedoeling van het RSVZ om zelf dergelijke tools te bouwen.

Het RSVZ werkt met zijn partners samen in de G-Cloud. Daarom hebben toepassingen die beschikbaar zijn in de G-Cloud altijd voorrang in de keuze en worden de interne processen eventueel aangepast aan het standaard proces voorzien in de tool. Enkel wanneer de G-Cloud geen alternatief biedt, zal het RSVZ beroep doen op private partners na het doorlopen van een aanbestedingsprocedure.

### **3.5.2.2 De core oplossingen worden zelf ontwikkeld en hierbij wordt gebruik gemaakt van industrie standaard oplossingen;**

Het RSVZ heeft een unieke opdracht. Bijgevolg heeft het niet de mogelijkheid om voor de kernprocessen software aan te kopen. Daarom moet het RSVZ deze software zelf ontwikkelen.

Maar het is niet omdat de opdracht uniek is, dat de manier van werken van het RSVZ uniek hoeft te zijn. En zelfs binnen de realisatie zijn er generieke functies te zien zoals het genereren van een document, het beheren van een workflow of het opslaan van documenten.

Daarom kijkt het RSVZ op de markt naar bouwstenen die het kan gebruiken voor de ontwikkeling van zijn applicaties. Deze bouwstenen kunnen code bibliotheken zijn, maar ook platformen.

Omdat het RSVZ geen grote organisatie is, moet het een balans vinden tussen zaken die in eigen beheer ontwikkeld zijn, en kennis verwerven van de gekozen bouwblokken. Daarom is het altijd belangrijk niet alleen kosten/baten in rekening te brengen, maar ook de kennisborging.

Het RSVZ heeft voor de combinatie C# / Oracle DB op Linux / Windows Servers gekozen voor zijn ontwikkelingen. De mogelijkheid om vlot te integreren in deze combinatie is dan ook een van de belangrijkste leidraden in de keuze van de bouwstenen.

De gekozen bouwstenen zijn bovendien bij voorkeur voldoende courant zodat het RSVZ zeker is van de kennisborging en support bij problemen.

Het ontwikkelen van een functionaliteit hoewel die ook op de markt als standaard bouwsteen beschikbaar is, kan enkel verantwoord worden indien de functionaliteit klein is of indien de kennisborging moeilijk is.

### **3.5.2.3 De dienst informatica streeft naar maximale effectiviteit**

Een goede afstemming tussen business en IT is van belang opdat de opgeleverde oplossingen voldoen aan de behoeftes van de business en deze effectief worden ontwikkeld.

Daarom is het belangrijk dat de prioriteiten binnen de projecten regelmatig en formeel afgestemd worden met de business.

IT zal hiervoor moderne managementtechnieken gebruiken om focus en resultaat te garanderen.

IT gebruikt de Agile methode voor het ontwikkelen van applicaties. De ondersteuning ervan is gebaseerd op ITIL en de Agile methode.

De Agile ontwikkelmethode wordt uitgebreid met de integratie van de applicatiebeheerders in de ontwikkelteams om zo te evolueren naar DEVOPS.

### **3.5.2.4 De kennis over de core systemen wordt intern geborgen**

Opdat RSVZ zijn onafhankelijkheid kan bewaren ten opzichte van externe leveranciers, is het cruciaal dat de kennis van de kernprocessen intern wordt geborgd. Daarom is het belangrijk dat sleutelrollen in de IT organisatie bij interne mensen liggen. Het gaat hier vooral over analisten voor functionele kennis, maar ook over ontwikkelaars die op de hoogte zijn van de opbouw van de code zodat aanpassingen vlot kunnen gebeuren.

Beroep doen op externe profielen is geen probleem zolang dit gebeurt tegen marktconforme prijzen en het RSVZ niet in de positie komt dat het afhankelijk wordt van één specifieke externe consultant.

Er wordt aandacht besteed aan voldoende documentatie en aan kennismanagement. Teams worden bij voorkeur samengesteld met interne en externe mensen zodat kennis via het team gedeeld wordt. Daarnaast worden de nodige Quality Gates georganiseerd om te zien of de opgeleverde applicatie voldoende gedocumenteerd is voor zowel werkzaamheden als onderhoud.



### **3.5.2.5 De onafhankelijkheid wordt bewaakt**

Het RSVZ wil zijn onafhankelijkheid garanderen. De afhankelijkheid van verstrekte diensten en producten van externe leveranciers is hierbij één aspect. Het RSVZ wil altijd in staat zijn om op middellange en lange termijn van externe leverancier te kunnen veranderen.

Daarvoor moet RSVZ niet alleen in staat zijn om te begrijpen welke dienst of product een leverancier aanbiedt en tegen welke prijs, maar ook weten wat de mogelijkheden zijn op de markt en wat de gangbare marktprijzen zijn.

Het RSVZ evalueert continu de mogelijkheden van de markt. Bij keuze van diensten of producten kijkt het RSVZ actief naar alternatieven en evalueert zijn keuze ook in functie van zijn onafhankelijkheid.

### **3.5.2.6 De dienst informatica beschikt over een gecontroleerde ontwikkelingsmethodologie**

Het RSVZ ontwikkelt zijn eigen oplossingen voor de kernprocessen. Het is niet voldoende om een kwaliteitsvolle oplossing te hebben, maar ook het proces om tot de oplossing komen, moet kwaliteitsvol zijn zodat het resultaat voorspelbaar is, in overeenstemming met de verwachting van de business, tijdig opgeleverd kan worden en zodat de kwaliteit van de oplossing gegarandeerd is.

Het RSVZ kiest voor een gestandaardiseerde ontwikkelomgeving met een goede controle van welke tools en bibliotheken er worden gebruikt.

### **3.5.2.7 De kwaliteit van haar intern ontwikkelde systemen wordt bewaakt**

Het RSVZ moet de kwaliteit van zijn oplossingen garanderen. Dit gebeurt door de implementatie van een kwaliteitsproces binnen IT. Het kwaliteitsproces definieert duidelijk welke deliverables nodig zijn, door wie deze opgeleverd moeten worden en wat wordt verwacht. Bovendien worden duidelijke Key Performance Indicators gedefinieerd om de kwaliteit te meten.

Een project life cycle proces wordt gedefinieerd waarin quality gates zijn gedefinieerd. Voor iedere quality gate zijn de nodige deliverables gedefinieerd.

Specifiek voor code meet het RSVZ de kwaliteit van de code aan de hand van een automatische code analyse.

### **3.5.2.8 De dienst informatica hecht belang aan innovatie**

Het RSVZ zorgt ervoor dat de gebruikte technologieën voor het bouwen van oplossingen actief ondersteuning genieten. Hierdoor moet het RSVZ in staat zijn om vlot nieuwe en innovatieve ideeën te ondersteunen zonder dat hierbij de bestaande oplossingen een obstakel vormen voor innovatie.

Het RSVZ voorziet ruimte om actief innovatieve technologieën te onderzoeken op toepasbaarheid binnen de context van RSVZ. Het RSVZ wil hierbij niet de rol spelen van innovator, maar als vroege gebruiker van innovatieve technologieën om zijn dienstverlening naar de klant te verbeteren. Het aanvaardt hierbij het risico op falen. Het RSVZ verkiest een idee te hebben geprobeerd en te falen dan een idee niet geprobeerd te hebben en daardoor een opportuniteit voor betere dienstverlening te missen.

Een actief beheer van de technologieën moet gebeuren binnen het RSVZ. Voor iedere gebruikte technologie, moet het RSVZ de levenscyclus van deze technologie kennen en op tijd actie ondernemen om te upgraden of te vervangen indien nodig. Er wordt jaarlijks ruimte voorzien om verouderde technologieën te verwijderen uit het landschap. Tijdens het uitdenken van nieuwe oplossingen worden alle opportuniteiten bestudeerd, om potentieel verouderde technologie actief mee te veranderen, en geëvalueerd op haalbaarheid om mee te nemen binnen de scope.

Het RSVZ voorziet een budget om innovatieve technologieën te onderzoeken. Hierbij wordt gezocht naar zaken die de dienstverlening aan de burger kunnen verbeteren.

## 3.6 De informatieveiligheid (SIV)

- Zie hoofdstuk 4.6 BO 2016-2018.
- Aanvulling tekst.

Het RSVZ zal - afhankelijk van de beschikbare menselijk en budgettaire middelen - de GDPR integreren in zijn strategie, processen, structuren en organisatiecultuur.

## 3.7 De cel beleid en strategie (CBS)

- Zie hoofdstuk 4.8 in BO 2016-2018.

## 4 Globaal financieel beheer en het Algemeen Beheerscomité (ABC)

### 4.1 Het budgettair en financieel beheer van het sociaal statuut der zelfstandigen (FIN)

- Zie hoofdstuk 5.1 in BO 2016-2018.
- Aanvulling tekst.

Het RSVZ neemt actief deel aan nieuwe initiatieven die tot doel hebben het budgettair en financieel beheer te optimaliseren. In dat kader moet de oprichting worden vermeld van de volgende twee werkgroepen:

- de Commissie Financiën en Begroting (CFB), die in juni 2017 werd ingesteld onder het voorzitterschap van het RSVZ. Deze commissie houdt zich vooral bezig met de opvolging en analyse van i) de thesauriefinanciering van de takken van het globaal beheer, ii) de evolutie van de bijdragen en van de sociale uitkeringen ten opzichte van de vooruitzichten en iii) de maatregelen van de regering;
- de Task Force "Volume-effecten", die in juni 2018 werd ingesteld onder het voorzitterschap van de DG Begroting en Beleidsevaluatie van de FOD BOSA. Deze heeft als opdracht de regering te verduidelijken hoe in verschillende begrotingsfasen de volume-effecten worden berekend en de kost of opbrengst van regeringsmaatregelen worden geraamd.

#### 4.1.1 De raming van de ontvangsten en uitgaven

- Zie hoofdstuk 5.1.1 in BO 2016-2018.

#### 4.1.2 Financiering van het stelsel

- Zie hoofdstuk 5.1.2 in BO 2016-2018.

#### 4.1.3 Rapportering aan de bevoegde instanties in het kader van het globaal financieel beheer

- Zie hoofdstuk 5.1.3 in BO 2016-2018.
- Aanvulling en aanpassing tekst.

Het RSVZ volgt de begroting op van het sociaal statuut van de zelfstandigen. Ieder kwartaal stuurt het RSVZ de boordtabel van het sociaal statuut der zelfstandigen naar de Voogdijminister, naar de Minister van begroting en naar de Regeringscommissarissen.

Het RSVZ roept driemaandelijks de Commissie Financiën en Begroting (CFB) samen. Deze onderzoekt de ontvangsten, de uitgaven en de conformiteit ervan met de begrotingsvooruitzichten. Zij analyseert de volumefactoren en stelt een verslag op voor het Algemeen Beheerscomité voor het sociaal statuut der zelfstandigen.

Het RSVZ neemt deel aan de activiteiten van de Task Force en brengt in dat kader verslag uit over de belangrijkste volume-effecten voor de begrotingsramingen.

Het RSVZ realiseert bovendien verschillende rapporteringen en monitoringsoefeningen op vraag van de regering.

#### 4.1.4 Thesauriebeheer

- Zie hoofdstuk 5.1.4 in BO 2016-2018.
- Aanvulling en aanpassing tekst.

Het RSVZ streeft een optimaal dagelijks beheer van zijn financiële middelen na om op elk moment de financiële behoeften van het sociaal statuut van de zelfstandigen te kunnen dekken.

Het RSVZ verbindt zich ertoe de wetgeving te respecteren en de beste marktvoorwaarden te bedingen wanneer het zijn beschikbare financiële middelen belegt en leningen aangaat.

Het RSVZ neemt zich voor om een groot deel van zijn financiële middelen te beleggen in obligaties van de Belgische federale overheid. Door periodieke risicoanalyses te vragen aan de portefeuillebeheerders wil het RSVZ een mogelijke waardevermindering van de portefeuille vermijden.

#### 4.1.5 Normering van de indicatoren FIN

- Zie hoofdstuk 5.1.5 in BO 2016-2018.

KT	Omschrijving	OD	2019-2020 T (d)	2019-2020 %
FIN 1	Financiering van het stelsel	FIN 1-01	0	100%

## 4.2 Het algemeen beheerscomité (ABC)

- Zie hoofdstuk 5.2 in BO 2016-2018.

## 5 Strategische domeinen

Het intern en extern strategisch kader (zie hoofdstuk 2, punten 2.1 en 2.2), wordt in dit hoofdstuk verder uitgewerkt. Hiermee wil het RSVZ een evenwicht nastreven tussen enerzijds de effectiviteit van de operationele taken naar de externe (de Regering, de burger/klant, de meewerkende instellingen, ...) en interne (de medewerkers) stakeholders toe en anderzijds de efficiëntie van de instelling zelf.

### 5.1 Samenwerking tussen de SFPD en het RSVZ als pensioeninstellingen

- Zie hoofdstuk 6.2 in BO 2016-2018.
- Aanvulling en aanpassing tekst.

De SFPD en het RSVZ gaan verder op de ingeslagen weg van samenwerking en het zoeken naar synergiën:

- Inzake persoonlijk onthaal zetten de pensioeninstellingen de bestaande samenwerking inzake de organisatie van gezamenlijke Pensioenpunten verder.
- Inzake telefonisch onthaal waken de pensioeninstellingen samen over een vlotte toegankelijkheid van de unieke pensioenlijn 1765.
- Inzake online dienstverlening werken de pensioeninstellingen samen aan de verdere uitbouw van [mypension.be](http://mypension.be) tot uniek pensioenportaal. De burger krijgt via dit portaal toegang tot:
  - basisinformatie inzake de pensioenreglementering;
  - zijn voor pensioen "geïnterpreteerde" loopbaangegevens als werknemer, als ambtenaar en als zelfstandige die door respectievelijk de SFPD en het RSVZ beheerd worden;
  - een unieke raming van zijn rustpensioen op de vroegst mogelijke pensioendatum en de wettelijke pensioendatum;
  - een module waarmee hij:
    - een unieke raming van zijn toekomstig pensioenbedrag op de door hem gekozen datum kan berekenen,
    - de kostprijs en pensioenopbrengst van een eventuele regularisatie van zijn studieperiode kan simuleren,
    - via éénvoudige standaardscenario's de invloed die toekomstige loopbaankeuzes hebben op zijn pensioen kan nagaan.
- Inzake het opvragen van informatie bij de burger wordt de toepassing van het principe "only once" gegarandeerd doordat de pensioeninstellingen niet alleen toegang hebben tot [mypension.be](http://mypension.be), maar ook het achterliggende backoffice programma op een kostenefficiënte wijze kunnen raadplegen.

### 5.2 Administratieve vereenvoudiging en Only Once

- Zie hoofdstuk 6.4 in BO 2016-2018.

## 5.3 Een klantgerichte en kwaliteitsvolle dienstverlening

### 5.3.1 Tijdig en correct beslissen en informeren

- Zie hoofdstuk 6.6.1 in BO 2016-2018.

### 5.3.2 Een klantgerichte aanpak

- Zie hoofdstuk 6.6.2 in BO 2016-2018.
- Aanvulling en aanpassing tekst.

Het RSVZ wil tegemoetkomen aan de verwachtingen van zijn klanten. Dit komt duidelijk naar voor in de visie van het RSVZ en eveneens in de strategische optie 2 "De G.P.S. voor al onze klanten zijn, in synergie met onze partners" en in de strategische optie 3 "Een efficiënte en klantgerichte front- en backoffice organiseren".

Het RSVZ stelt de klant centraal en wil naar zijn klanten toe gaan. Het RSVZ beoogt dit niet alleen op een fysieke manier te doen maar ook digitaal. Het RSVZ is een actief beleid op sociale media opgestart en zal, om nog meer beschikbaar te zijn, een piloot chatbot lanceren voor de inning van de bijzondere sociale zekerheidsbijdrage voor de aanvullende pensioenen (of Wijninckxbijdrage/P2P). Op die manier kunnen de klanten op eender welk moment snel antwoorden krijgen op eenvoudige vragen. Indien het proefproject succesvol is, zal de chatbot in de toekomst nog uitgebreid worden voor andere domeinen.

Het RSVZ wil ook een uniek dossier uitbouwen dat alle relevante informatie over zijn klanten centraliseert, inclusief interne en externe communicatie, in één gedetailleerd overzicht. Dit dossier zal raadpleegbaar zijn door de klanten en hun gemandateerden.

Daarnaast zal het RSVZ verder inzetten op vereenvoudiging en online formulieren met respect voor only-once.

In samenwerking met de SFPD zal ook een verdere uitbreiding van de PEN-online toepassing worden onderzocht.

Het RSVZ neemt al deel aan een gemeenschappelijk call center in samenwerking met de SFPD. Het gaat om een gratis dienstverlening waarmee de burger een antwoord kan krijgen op al zijn vragen over de pensioenen in de drie wettelijke stelsels. (zie punt 3.3.3)

Er zal daarnaast gezocht worden om de call center functionaliteit voor heel het RSVZ te operationaliseren.

Het RSVZ stelt ten slotte alles in het werk om een zo klantvriendelijk mogelijk onthaal te voorzien. De zelfstandige kan hiervoor terecht op het centraal bestuur en in de verschillende kantoren. Het RSVZ ontvangt zijn klanten zowel vrij als op afspraak zodat maximaal tegemoet gekomen wordt aan de wensen van de klanten. Bovendien zorgt het RSVZ voor permanente opleiding van de onthaalmedewerkers zodat hun dienstverlening voortdurend wordt verbeterd.

Ten slotte zal het RSVZ zijn website en de website van de Nationale Hulpkas aanpassen conform de AA-richtlijn. De huidige RSVZ website en website van de Nationale Hulpkas beschikken al over het anysurfer label.

#### 5.3.2.1 *Het charter voor een klantgerichte aanpak*

- Zie hoofdstuk 6.6.2.1 in BO 2016-2018.

### 5.3.2.2 Het klachtenmanagement

- Zie hoofdstuk 6.6.2.2 in BO 2016-2018.

KT	Omschrijving	OD	2019-2020 T (d)	2019-2020 %
SEC 1	Klachtenbehandeling	SEC 1-01	10	90%
SEC 1	Klachtenbehandeling	SEC 1-02	30	95%

## 5.4 Organisatiebeheersing (interne controle)

- Zie hoofdstuk 6.7 in BO 2016-2018.
- Aanvulling tekst.

Door de Directieraad zal een macrobeheer van de operationele risico's op organisatorisch niveau voor alle diensten worden voortgezet met de halfjaarlijkse bijwerking van de risicoramingen en de dynamische besluitvorming.

## 5.5 Interne audit

- Zie hoofdstuk 6.8 in BO 2016-2018.

## 5.6 Kennismanagement

- Zie hoofdstuk 6.9 in BO 2016-2018.
- Aanpassing tekst.

Het RSVZ zal tijdens de duur van deze bestuursovereenkomst verder werk maken van een integrale aanpak van kennismanagement. Die aanpak situeert zich op volgende hoofdlijnen:

- de kennis binnen het RSVZ maximaal toegankelijk en beschikbaar maken;
- kennisdeling bevorderen, in alle richtingen (top-down, bottom-up, horizontaal);
- een kennismanagementnetwerk opzetten binnen de organisatie;
- de medewerkers responsabiliseren m.b.t. hun rol in kennisdeling;
- instrumenten ontwikkelen om operationele ondersteuning te bieden.

Het RSVZ zal hiervoor kennispools oprichten en goede praktijken vast leggen. De kennispools bieden niet alleen ruimte voor vernieuwend denken maar dragen ook bij tot permanente kennisontwikkeling binnen een bepaald domein. Het vastleggen van gedeelde documenten (bv. MAP's, FAQ, enz.) speelt bovendien een belangrijke rol in het bewaren van het collectieve geheugen en het beheer van de kritieke kennis.

Het RSVZ zal ook de analyse van de noodzakelijke kennis als input gebruiken voor het strategisch personeelsplan, het competentieontwikkelingsplan en het opleidingsplan.

Het RSVZ zal ten slotte gebruik maken van zijn partnerships om nieuwigheden en tendensen te leren kennen, en uit te wisselen.

## 5.7 Integraal sturen als model voor organisatie-ontwikkeling en goed bestuur

Het RSVZ zal voor de duur van deze bestuursovereenkomst de implementatie van het model van "Integraal sturen"<sup>14</sup> verder uitbreiden en verfijnen.

Het RSVZ zal er op letten dat de invoering van de bedoelde maatregelen niet resulteert in een verzwaring van en verplichtingen voor de dagelijkse taken van de medewerkers.

### 5.7.1 Beleids-en beheerscyclus

- Zie hoofdstuk 6.10.1 in BO 2016-2018.

### 5.7.2 Nieuwe organisatiestructuur "Horizon 2022 "

- Nieuw hoofdstuk.

Het RSVZ is een gedecentraliseerde instelling. Het merendeel van de operationele opdrachten wordt uitgevoerd in de gewestelijke kantoren.

De rol van het centraal bestuur is er onder meer op gericht de werkzaamheden binnen de gewestelijke kantoren te coördineren en te begeleiden en de randvoorwaarden te creëren voor een werkkader dat hen toelaat hun opdrachten in optimale omstandigheden te kunnen uitvoeren en de vooropgestelde doelstellingen te kunnen realiseren.

Aan de hand van de strategische seminars van oktober 2017 en maart 2018 en de geleerde lessen uit het pilootproject Walina definieerde het RSVZ het strategisch project "Horizon 2022" dat via verschillende deelprojecten moet resulteren in een nieuwe organisatiestructuur en een aangepaste werkwijze op maat van onze klanten.

Het project "Horizon 2022" biedt dan ook een antwoord op twee grote uitdagingen:

- 1) Een efficiënte en klantgerichte dienstverlening via alle mogelijke kanalen:
  - « fysiek » klantencontact
  - telefonische dienstverlening
  - mails en andere elektronische communicatie-mogelijkheden
  - "papieren" briefwisseling
  - het eigenlijk dossierbeheer
- 2) Billijke verdeling van de werklust tussen de gewestelijke kantoren

---

<sup>14</sup> Sturingsmodel dat werd ontworpen voor publieke instellingen en dat stoelt op vier pijlers: beleid, beheer, budget en engagement.



# 6 Strategische projecten

## 6.1 Projecten 2019-2020

Het RSVZ engageert zich opnieuw om reeds lopende projecten verder te zetten en nieuwe projecten te definiëren via seminars, workshops en andere strategische oefeningen. Ook projecten en/of initiatieven, die worden opgelegd of aangevraagd door de Regering en/of andere stakeholders, zullen opstarten in functie van de budgettaire middelen die beschikbaar zijn voor deze extra inspanningen. Een geactualiseerde inventaris van al deze projecten zal jaarlijks in het bestuursplan opgenomen worden.

Tijdens de periode 2016-2018 hebben de IT ontwikkelteams onvoorziene projecten (bv. hervorming van de sociale bijdragen, eenheid van loopbaan, Mypension, P2P, ...) dienen te realiseren waardoor het Sequoia programma (2014-2018) niet tijdig kon afgewerkt worden.

Tijdens deze periode werd ook afgestapt van de klassieke watervalprojectaanpak.

Mede door de "vuca"-wereld en om het hoofd te kunnen bieden aan steeds nieuwe onvoorziene projecten zijn de ontwikkelteams overgeschakeld op een Agile manier van werken.

## 6.2 Projectmethodologie

In navolging van een intern auditrapport over de projectmethodologie zal vanaf 2019 de methodologie van beide types van strategische projecten volledig gealigneerd worden. Hiervoor werd geopteerd voor het gebruik van de PLC Light-methodologie. Dit is een methodologie die uitgewerkt werd voor het opvolgen van IT-ondersteunde projecten, maar waarvan de grote lijnen kunnen toegepast worden op de niet-IT-ondersteunde strategische projecten.

### 6.2.1 Opvolging niet-IT-ondersteunde projecten

De niet-IT-ondersteunde strategische projecten worden beheerd door hun respectievelijke projectmanagers. Zij bezorgen hun trimestriële rapportering aan de Valuemanagement Office (VMO), die deze gegevens bundelt in een projectenlijst die wordt voorgelegd aan de Portfoliomanagement Board (PMB).

Titel project	Strategische niet-IT-ondersteunde projecten 2019 - 2020
<b>Strategisch personeelsplan</b>	Het doel van dit project is de opmaak van een strategisch personeelsplan 2023-2028 waarbij de AS IS en de TO BE voor de technische competentieprofielen per dienst gestructureerd in kaart worden gebracht. Hierna zal de GAP bepaald worden en een actieplan opgemaakt worden om deze GAP te dichten.
<b>Milieumanagementsysteem</b>	Het doel van dit project is een functioneel milieumanagementsysteem te voorzien voor de centrale zetel van het RSVZ dat o.m. een programma van milieu-acties en een lijst van milieu-indicatoren zal bevatten.
<b>Analytische boekhouding</b>	Het doel van dit project is het kunnen bepalen van de kosten van de verschillende opdrachten/taken/projecten van het RSVZ en het optimaal opvolgen van de evolutie van de beheerskosten.
<b>Nieuwe organisatiestructuur "Horizon 2022"</b>	zie hoofdstuk 5.7.2

## 6.2.2 Opvolging IT-ondersteunde projecten

De IT-ondersteunde strategische projecten worden dagelijks opgevolgd door IT projectmanagers, business product owners en de portfoliomanager. De projecten worden opgevolgd volgens de Project Life Cycle (PLC) methodologie. Elke maand wordt gerapporteerd aan een superstuurgroep met het RSVZ management, de project managers en de interne auditor. De portfoliomanager bewaakt de kwaliteit en opvolging van de PLC en beheert de IT portfolio (PMO).

Titel project	Strategische IT-ondersteunde projecten 2019-2020
<b>SEQUOIA</b>	
<b>Workflows Aanvragen A1 (Phase 1) - EESSI</b>	verwerking A1 + 4 prioritaire BUC'S EESSI
<b>Vrijstelling van bijdragen (CVB) - Phase 2</b>	Vervanging New Dispensa - Phase 2
<b>Workflows Gelijkstelling</b>	Uitdienstname ARZA (Microfocus) en toepassing eDossier (CEGEKA)
<b>Workflow opdrachten ZIV-AMI</b>	Uitdienstname ARZA (Microfocus) en toepassing eDossier (CEGEKA)
<b>Workflows inspectie</b>	Uitdienstname ARZA (Microfocus) en toepassing eDossier (CEGEKA)
<b>Gegevens DMFA</b>	Import en verzamelen van DMFA-gegevens via de KSZ per batch (voor controle bijberoep)
<b>Controle bijberoep - Phase 1</b>	Automatische controle van de aansluitingen bijberoep
<b>eBox</b>	eBox RSVZ technische koppeling
<b>Workflows FamiliePlan</b>	Uitdienstname ARZA (Microfocus) en toepassing eDossier (CEGEKA)
<b>Workflow Overbruggingsrechten</b>	Uitdienstname ARZA (Microfocus) en toepassing eDossier (CEGEKA)
<b>ALM - Phase 2</b>	Build & Deploy, operationeel beheer, Continuous integration
<b>Workflows Internationale dienst</b>	Toepasselijke wetgeving, opsporing INSZ, etc.
<b>Workflows Aanvragen A1 - Phase 2</b>	Migratie Aanvraag A1 naar Portaal SZ
<b>Workflows AGA</b>	Administratieve geldboetes laattijdige of fictieve aansluitingen
<b>Workflows ECL</b>	Workflows Loyale concurrentie (9 werven)
<b>Externe gegevens TAXI_AS - Phase 1</b>	Solution Batch voor Import en verzamelen van enkele gegevens Taxi_AS van de FODFIN via de KSZ
<b>Bijzondere bijdragen</b>	Uitdienstname ARZA (Microfocus)
<b>Uitdienstname andere Flows Microfocus</b>	A200, A020, A101, A908, P908, L905, L906, etc.
<b>Batch Inkomsten</b>	Geautomatiseerde verwerking van de inkomstgegevens meegedeeld door FOD FIN (sociale verzekersfondsen + VOB/INT)
<b>Workflows VOB (Opsporing, uitsplitsing inkomsten, etc.)</b>	Uitdienstname ARZA (Microfocus) en toepassing eDossier (CEGEKA)
<b>Fusie INSZ</b>	Uitdienstname ARZA (Microfocus) en toepassing eDossier (CEGEKA)
<b>Gegevens ZIV-Bons</b>	Uitdienstname ARZA (Microfocus)
<b>Aansluitingen + schrappingen</b>	Uitdienstname ARZA (Microfocus)
<b>Creatie Bis-nummer</b>	Uitdienstname ARZA (Microfocus) en toepassing eDossier (CEGEKA)

<b>Migraties eDossier --&gt; SEQ</b>	Migratie chronologische overzichten naar SEQ
<b>Mouseion</b>	Business Intelligence
<b>Vrijstelling van bijdragen (CVB) - Phase 3</b>	Vervanging New Dispensa (migratie naar nieuwe Task engine)
<b>Externe gegevens TAXI_AS - Phase 2</b>	Import en verzamelen van de gegevens Taxi_AS van FODFIN via KSZ voor Inspectie
<b>Postkamer</b>	Uitdienstname CEGEKA en integratie in SEQUOIA
<b>Certificering documenten</b>	Uitdienstname CEGEKA en integratie in SEQUOIA
<b>B2B Cegeka</b>	Uitdienstname CEGEKA en integratie in SEQUOIA
<b>Afstamming/Filiation</b>	Uitdienstname CEGEKA en integratie in SEQUOIA
<b>Centrale CTX per domein</b>	Centralisatie van de bezwaarschriften per domein
<b>Externe gegevens Belcotax</b>	Import en verzamelen van de gegevens Belcotax van FODFIN via KSZ voor Inspectie
<b>Best address KSZ / KBO</b>	aanpassingen ten gevolge van wijzigingen aan adressenformaat
<b>ANDERE</b>	
<b>Pensioenen : Halftijds pensioen</b>	De Regering wenst het halftijds pensioen in te voeren om de mogelijkheid te bieden aan de burger om zijn loopbaan op een zachtere wijze te beëindigen
<b>Pensioenen : Aftrek van pensioen echtgenoot (andere stelsels) van het gezinspensioen</b>	Vergelijking gezinspensioen t.o.v. individuele pensioenen
<b>Pensioenen : Vrijstelling van Regularisatie Bijdrage code 91</b>	Regularisatie wordt vervangen door nieuwe regeling en dus ook code
<b>Pensioenen : Pensioenraming met PEEW</b>	Parallellisme regels toepassen voor de pensioenramingen
<b>Pensioenen : Mypension</b>	Verdere verrijking van Mypension: interactiviteit verhogen, webservices tussen RSVZ en SFPD
<b>P2P 2e pijler uitbreiding</b>	De P2P toepassing uitbreiden met de zelfstandigen
<b>Uniek dossier CNH</b>	De Nationale Hulpkas gaat naar 1 uniek dossier en 1 unieke toepassing zowel voor het beheer van zelfstandigen als vennootschappen
<b>EESSI uitwisseling EU</b>	Uitwisseling van gegevens voor toepasselijke wetgeving en pensioenen met Europese landen
<b>Gegevensuitwisseling RVA</b>	Aanpassing applicatie n.a.v. modernisering stroom met RVA, schrapping papieren stroom
<b>GDPR acties</b>	Acties in het kader van de nieuwe Europese GDPR wetgeving
<b>IT : Identity &amp; authorisation management (IAM)</b>	Technische component i.v.m. user en access management
<b>IT : Security user identification management (UIM)</b>	Technische component i.v.m. user identificatie management
<b>IT : Security logging</b>	Technische component om de security logging te standaardiseren en uniformiseren
<b>IT : Verbetering beveiligingsinfrastructuur</b>	Securityplan i.s.m. veiligheidsadviseur
<b>IT : modernisering</b>	Diagnostic logging, ALM, Framework consolidation, ondersteuning

<b>ontwikkelomgeving</b>	development
<b>Nieuwe communicatiekanalen naar burger (ebox, chatbot, ...)</b>	Uitbreiding Call center, chatbot, CTI, mobiele applicaties voor burger
<b>Vrijstelling van bijdrage</b>	Toegang tot extra informatie (CADNET, BTW, ...)

# 7 Verbintenissen van de federale Staat en van de openbare instellingen van sociale zekerheid

Met uitzondering van hetgeen hieronder is bepaald, blijven alle bepalingen van de gemeenschappelijke hoofdstukken van de bestuursovereenkomst 2016-2018 van toepassing voor de periode 2019-2020.

Voor zover mogelijk dient elke verwijzing naar de jaren 2016 tot 2018 te worden opgevat als een logische verwijzing naar de jaren 2016 tot 2020.

De verbintenissen die voortvloeien uit de bestuursovereenkomst 2016-2018 en dit aanhangsel zullen worden uitgevoerd voor de jaren 2019 en 2020 voor zover er, op initiatief van de federale regering die samengesteld wordt na de verkiezingen van 26 mei 2019, geen nieuwe bestuursovereenkomst tot stand komt overeenkomstig de procedure voorzien in het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels.

## 7.1 Algemene gemeenschappelijke verbintenissen voor beide partijen

- Zie hoofdstuk 9.1 in BO 2016-2018.

## 7.2 Specifieke gemeenschappelijke verbintenissen en synergieën tussen OISZ

De hoofdstukken 9.2.1 (Verbintenissen over het personeelsbeleid (HRM)), 9.2.2 (Verbintenissen over het ICT-beheer), 9.2.3 (Verbintenissen over het logistiek beheer) en 9.2.4 (Verbintenissen over interne audit) worden vervangen door de volgende hoofdstukken.

### 7.2.1 Verbintenissen over het personeelsbeleid (HRM)

Bij de bestuursovereenkomst 2016-2018 hebben de OISZ de volgende verbintenissen met betrekking tot het personeelsbeleid (HRM) tot een goed einde gebracht: de oprichting van een centrale loondienst, de realisatie van een studie van impact en operationele haalbaarheid inzake de organisatie van de selectie, de aanwerving, de vorming en de ontwikkeling via shared services, de ontwikkeling en het gebruik van een federaal monitoringsysteem van het risico van overschrijding van de personeelskredieten eigen aan de OISZ, de uitwerking van een methodiek om het werk te meten, de implementatie van nieuwe werkmethodes, de gemeenschappelijke organisatie van wervings- en/of bevorderingsselecties, het nemen van gemeenschappelijke initiatieven inzake opleiding en ontwikkeling, de uitvoering van een inclusief diversiteitsbeleid, de ontwikkeling van een gemeenschappelijke strategie voor de begeleiding van de medewerkers tijdens hun loopbaan, met inbegrip van de re-integratie, de ontwikkeling van een gezamenlijke strategie voor het kennismanagement en het gebruik van Crescendo.

De OISZ verbinden zich ertoe om de uitvoering van de hierna bedoelde verbintenissen voort te zetten, in de mate van het mogelijke.

### **7.2.1.1 Loonmotor**

In het kader van de synergieën tussen OISZ werd binnen de RSZ een Centrale loondienst (CLD) opgericht.

De hoofdtaak van de CLD bestaat erin de wedden van alle personeelsleden van het geheel van de openbare instellingen van sociale zekerheid op basis van een centraal reglementair kader te berekenen en alle fiscale en sociale aangiften (DMFA, Finprof, Belcotax) voor deze instellingen uit te voeren.

In het kader van zijn hoofdopdracht, zal de CLD zijn dienstlevering professionaliseren, onder andere door sommige kerntaken te automatiseren, de geautomatiseerde inrekeningbrenging in 2019 en de automatische integratie van de gegevens van de HR-modules in 2020, en een kennismanagementtool ter beschikking van de gebruikers te stellen.

De CLD zal er ook op toezien dat elke nieuwe regelgevende bepaling van het federaal openbaar ambt omgezet wordt in het gemeenschappelijk regelgevend kader, en dit in overleg met de deelnemende instellingen.

In het kader van zijn reportingopdracht, verbindt de CLD zich ertoe om de rapporteringen uit de gemeenschappelijke loonmotor te ontwikkelen en ter beschikking van de instellingen te stellen teneinde tegemoet te komen aan de verschillende types monitoring.

De CLD verbindt zich ertoe om de stromen tussen de bestaande HR-tools en de gemeenschappelijke loonmotor te optimaliseren en deze uit te breiden naar de instellingen die erom vragen.

In het kader van de beperking van de papierstromen stelt de CLD wedden- en fiscale fiches in een elektronische versie ter beschikking van de personeelsleden van de deelnemende instellingen, via het gebruik van de e-box Burger. De instellingen verbinden zich ertoe om de activering en het gebruik ervan aan te moedigen.

De federale instellingen die het wensen, kunnen ook een beroep doen op de dienstverlening van de CLD.

### **7.2.1.2 Werkmeting**

In het kader van de synergieën tussen OISZ werd een methodologie voor de werkmeting ontwikkeld. De Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA heeft die methode gevalideerd. Ze wordt gebruikt door de OISZ en voorgesteld aan andere openbare diensten.

De OISZ bepalen de personeelsbehoeften voor hun belangrijkste diensten of processen op basis van een werkmeting volgens de principes die gemeenschappelijk door het College werden vastgelegd.

De OISZ engageren zich daarnaast om de methodologie uit te breiden tot strategische personeelsplanning, in lijn met de visie, strategie en context van de organisatie.

### **7.2.1.3 New way of working**

De OISZ hebben een gemeenschappelijk ondersteuningsaanbod ontwikkeld (expertise, pilootprojecten en goede praktijken, opleiding, stappenplan, advies en begeleiding, intervisie, tools, meetinstrumenten,...) om de uitrol te begeleiden van de nieuwe werkmethodes (werk dat niet plaatsgebonden is of niet gebonden is aan bepaalde uurregelingen) in het kader van people management, change management en de uitbouw van de organisatie; we denken daarbij aan het ter beschikking stellen van tools en informatie, aan de hiërarchische meerdere en aan de medewerkers, die hen in staat moeten stellen om prestatiedoelstellingen vast te leggen en de verandering en de nieuwe organisatie te ondersteunen. De OISZ verbinden er zich toe om bij de voorbereiding en de uitvoering van hun toekomstige NWoW-projecten van dit aanbod gebruik te maken.

Elke OISZ verbindt zich ertoe om aan minstens 30 % van haar medewerkers de mogelijkheid te blijven bieden om te telewerken, thuis of in een satellietkantoor.

### **7.2.1.4 Selectie en werving**

Het College van OISZ zal jaarlijks, voor zover het regelgevend kader het nog toelaat, op basis van de afzonderlijke personeelsplannen, afspraken maken omtrent gemeenschappelijke initiatieven voor het organiseren van wervings- en/of bevorderingsselecties, overeenkomstig de samenwerkingsovereenkomst met de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA. De wervingsselecties kunnen hetzij via externe rekrutering, hetzij via federale mobiliteit, hetzij via bevordering georganiseerd worden en zullen het diversiteitsbeleid van de regering ondersteunen.

Er wordt systematisch overleg gepleegd tussen de OISZ en de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA op alle gebieden van het personeelsbeheer, namelijk om de nieuwe taken waarmee de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA zou belast worden over te dragen aan de OISZ, in voorkomend geval door de nodige reglementaire aanpassingen aan te brengen of door SLA's te sluiten, zoals voorzien bij voormelde samenwerkingsovereenkomst tussen de OISZ en de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA. De SLA met de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA zal geactualiseerd worden, voornamelijk met betrekking tot de bepaling van de recurrente noden (ongoing process) en de certificatie van de medewerkers.

De studie van impact en operationele haalbaarheid met betrekking tot de evolutie van de HR-ondersteuningsdiensten op het vlak van selectie, aanwerving, vorming en ontwikkeling naar shared services, heeft aangetoond dat de synergie meer moet worden gestructureerd en versterkt rond het bestaande netwerk.

Alle OISZ verbinden zich ertoe om onderling een overeenkomst te sluiten om de krijtlijnen van de samenwerking te bepalen en om de terbeschikkingstelling van gecertificeerde personen en de actieve deelname aan de selectieopdrachten te voorzien.

Het College OISZ zal samen met het College van Voorzitters van de FOD's en van de ION's inzetten op het bevorderen en aanmoedigen van de attractiviteit van tewerkstelling bij het openbaar ambt. Hiertoe zal een strategie worden ontwikkeld die gericht is op de specifieke troeven van het openbare ambt en die gebruik maakt van relevante communicatietechnieken. Deze strategie zal worden voorgelegd aan de federale Staat.

Een werkgroep, samengesteld uit de OISZ en de betrokken actoren (FOD, Medex, ...), zal worden opgericht om de status en de aantrekkelijkheid van de medische beroepen in de overheidsdienst te evalueren, om de competenties te bepalen die nodig zijn om de uitdagingen van de re-integratie aan te gaan en om op deze gebieden alle passende voorstellen te formuleren.

### **7.2.1.5 Opleiding & Ontwikkeling**

Jaarlijks zal het College van OISZ de, in de afzonderlijke instellingen, bestaande opleidingen die in synergie kunnen aangeboden worden aan de medewerkers van de verschillende OISZ, bundelen en delen.

Het College van OISZ zal jaarlijks op basis van de opleidingsplannen van de verschillende OISZ, afspraken maken omtrent nieuwe gemeenschappelijke initiatieven met betrekking tot opleiding en ontwikkeling van hun medewerkers.

De OISZ zullen samenwerken met de DG R&O van de FOD BOSA om de bestaande e-learning module up-to-date te houden in functie van de organisatorische en reglementaire evoluties.

### **7.2.1.6 Diversiteit**

De OISZ moeten een inclusief diversiteitsbeleid voeren om ervoor te zorgen dat de maatschappij in hun personeel wordt vertegenwoordigd:

- door positieve acties door te voeren voor personen met een handicap door ervoor te zorgen dat ze toegang tot de gebouwen hebben, door de werkposten aan te passen en door de specifieke lijst van de aparte wervingsreserve van de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA te raadplegen;
- door te vermijden dat gender een rol kan spelen bij het loon, bevorderingen of aanwervingen;
- door ook ongelijkheden weg te werken op het vlak van toegang tot werk tussen de Belgen op basis van een Belgische herkomst of een immigratieachtergrond.

Daartoe verbinden de OISZ zich meer bepaald tot het voortzetten van de al eerder ondernomen acties om te streven naar:

- een tewerkstellingsgraad van 3% personen die erkend zijn als personen met een handicap, door het systematisch raadplegen van de specifieke lijst van de aparte wervingsreserve van de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA. Daarbij kan ook rekening gehouden worden met de overheidsopdrachten die worden gegund aan instellingen die met personen met een handicap werken;
- en een vertegenwoordiging van één derde van het ondervertegenwoordigde gender in A3- tot A5-functies (of gelijkgestelden). De OISZ waar deze vertegenwoordiging niet bereikt wordt in de bezetting van functies van een niveau van A3 tot A5 zullen de nodige acties nemen om een beter genderevenwicht tot stand te brengen.

Het College verbindt zich ook tot het deelnemen aan de werkgroepen die door de federale stuurgroep inzake diversiteit werden opgericht.

De OISZ verbinden zich ten slotte tot het deelnemen aan de sensibiliseringsacties in het kader van de Federale Dag van de Diversiteit.



### 7.2.1.7 Welzijn op het werk

#### 7.2.1.7.1 Begeleiding op de werkvloer

Met het oog op een duurzame loopbaan over de verschillende levensfasen heen en om inzetbaar te blijven in een sterk veranderende werkomgeving, moet elke medewerker van de OISZ beroep kunnen doen op een ondersteuning die het hem mogelijk maakt om:

- Een goed zicht te krijgen op zijn competenties en talenten.
- Vlot nieuwe rollen/functies op te nemen.
- Ten volle zijn competenties te gebruiken en zijn talenten te ontwikkelen.

Daartoe zullen de OISZ een gezamenlijke databank ontwikkelen met:

- HR-instrumenten die binnen een professioneel kader gebruikt zullen worden, omvattende een loopbaanbegeleiding, een begeleide X° feedback, een actief intern mobiliteitsbeleid en mogelijkheden voor teamcrafting.
- Professionele begeleiders van de verschillende OISZ die onderling kunnen ingezet worden.

Voor de opleiding van deze begeleiders worden gezamenlijke initiatieven genomen.

#### 7.2.1.7.2 Geïntegreerd beleid voor de preventie van de psychosociale risico's

De OISZ zijn van plan om een geïntegreerd beleid te voeren voor de preventie van de psychosociale risico's.

Om dit te doen, zullen ze de stand van de preventie van de psychosociale risico's binnen elke organisatie meten (maatregel T0).

Deze beoordeling van de maturiteit van de organisatie gebeurt op basis van geobjectiveerde criteria aan de hand van een tool.

Ze zal kunnen worden uitgevoerd op basis van de tool van Empreva, met zijn medewerking en ze zal het mogelijk maken om de behoeften inzake primaire preventie van elke OISZ op de middellange en lange termijn te objectiveren. Uitwisselingen van goede praktijken en samenwerkingen tussen OISZ zullen gerealiseerd kunnen worden. Deze maatregel van de T0 zal het ook mogelijk maken om de evolutie tijdens de duur van de bestuursovereenkomst te objectiveren.

Gelijktijdig zal in samenwerking met Medex een gegevensinzameling worden uitgevoerd binnen de OISZ voordat een reeks parameters zal worden bepaald:

- Gemiddelde duur van de arbeidsongeschiktheid,
- Huidige graad van terugkeer naar het werk,
- Huidige initiatieven inzake terugkeer naar het werk.

De OISZ willen in samenwerking met de Algemene Directie Humanisering van de Arbeid van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg en de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA een pilootproject ontwikkelen voor de secundaire preventie van psychosociale stoornissen gerelateerd aan het werk en aldus een begeleidingstraject voorstellen volgens het schema en de voorwaarden die zijn voorzien door Fedris, aangezien hun de nodige kredieten werden toegekend. Een burn-out-medewerker, speciaal voor de OISZ aangesteld, zal belast worden met de coördinatie van het project.

### 7.2.1.7.3 Re-integratie na een lange afwezigheid

In het kader van hun geïntegreerd beleid inzake psychosociale risico's zijn de OISZ van plan om optimale voorwaarden te creëren voor re-integratie na een lange afwezigheid, in samenwerking met alle belanghebbenden. De implementatie van een gecoördineerde en globale aanpak gaat in deze richting en heeft betrekking op alle afwezigheden wegens langdurige ziekte.

De OISZ zullen tegen januari 2020 in samenwerking met de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA een gemeenschappelijke reïntegratiemethodologie ontwikkelen en overgaan tot het analyseren van de haalbaarheid van de toepassing in synergie van de praktijken van disability management, zoals ze worden aangemoedigd door het RIZIV tijdens diens opleiding voor disability managers.

Deze analyse zal gebeuren in overleg met alle actoren.

### 7.2.1.8 Kennismanagement

In het kader van de synergieën tussen OISZ werd een gemeenschappelijke strategie voor het kennisbeheer uitgewerkt, die toegespitst is op de toegang tot de kennis voor de uitvoering van het werk, op het delen van deze kennis binnen de OISZ en tussen de OISZ onderling en op het behoud van die kennis en die gebaseerd is op het delen van de goede praktijken dienaangaande tussen de OISZ.

Hierdoor kan de aanwezige expertise optimaal gebruikt worden, en wordt het risico op kennisverlies door uitstroom beperkt, in het bijzonder wat betreft de kritieke functies, zijnde de functies binnen een deskundigheidsgebied dat nodig is voor de goede werking van de organisatie.

De OISZ sluiten zich aan bij deze gemeenschappelijke strategie inzake kennismanagement.

Elke OISZ bepaalt zijn prioritaire acties door zich te baseren op de goede praktijken en projecten die in het instrument opgenomen zijn. De teamsite "strategie KM" zal de uitwisselingen van ervaringen blijven ondersteunen. In functie van de vraag daartoe zal de projectgroep gemeenschappelijke initiatieven organiseren.

De OISZ werken, waar gepast, ook samen met de FOD Sociale Zekerheid in het bijzonder wat betreft kennisopbouw inzake transversale, tak- en stelseloverschrijdende materies.

### 7.2.1.9 Evaluatiecycli en gemeenschappelijk competentiekader

De OISZ verbinden zich:

- Een jaarlijkse rapportering realiseren die gemeenschappelijk is voor alle OISZ betreffende de gerealiseerde evaluatiecycli van het voorbije jaar, gebaseerd op een gemeenschappelijke methodologie,
- Het ophijsten en bundelen van de reeds ontwikkelde tools binnen elke OISZ ter begeleiding, ondersteuning en het doen leven van de evaluatiecycli (handleidingen, praktische leidraden, FAQ, workshops,...) en van daaruit de mogelijkheid evalueren om tools te ontwikkelen op het niveau van de OISZ op vlak van terugkerende thema's,
- Een gemeenschappelijk kader te overwegen voor de technische competenties en hun indicatoren voor alle OISZ. Dit voor de ondersteuningsfuncties (HR, ICT, Logistiek), transversale functies (juridische en controle functies) en functies verbonden aan specifieke rollen (leidinggevende, projectleider, expert). Deze competenties kunnen gebruikt worden in de respectieve functiebeschrijvingen van de OISZ, in overleg met de Directie Generaal Rekrutering en Ontwikkeling van de FOD BOSA, met het oog op een afstemming op de nieuwe functiefamilies. Op termijn kunnen de OISZ ook gebruik maken van een (referentie) woordenboek van de technische competenties en hun indicatoren die gemeenschappelijk zijn binnen de OISZ.

De Staat verbindt er zich toe om de hogervermelde acties van de OISZ te ondersteunen en mogelijk te maken en om tegen het einde van de bestuursovereenkomst de nodige aanpassingen uit te voeren inzake de gebruiksvriendelijkheid van de software voor het beheer van de evaluatiecycli, na analyse van het systeem op basis van feedback van de OISZ en andere overheidsinstellingen.

## 7.2.2 Verbintenissen over het ICT-beheer

### 7.2.2.1 Virtualisatie, G-Cloud en hergebruik van businesscomponenten

De OISZ organiseren binnen de Smals een gemeenschappelijke technology watch omtrent nieuwe ICT-technologieën waarvan het gebruik effectiviteits- of efficiëntievoordelen kan opleveren, en zetten relevante technologieën zoveel als mogelijk in.

Het project G-Cloud is een gemeenschappelijk project tussen de federale overheidsdiensten met als doel om de globale informaticakosten terug te schroeven via het delen van infrastructuur en diensten.

Het project G-Cloud werd opgesplitst in verschillende fasen om de integratie van de informaticastructuur en –diensten geleidelijk te laten evolueren:

- a) Het eerste traject bestaat uit de vermindering van het aantal rekencentra en de omschakeling naar een gemeenschappelijke ICT-infrastructuur.
- b) Het tweede traject (IaaS en STaaS) bestaat in het ter beschikking stellen van processingmogelijkheden (virtuele servers en machines) en opslagmogelijkheden aan de instanties zodanig dat ze hun eigen toepassingssoftware kunnen uitrollen. Deze terbeschikkingstelling gebeurt in de vorm van diensten.
- c) Het derde traject (SaaS) bestaat uit de vermeerdering en de standaardisering van de diensten die worden aangeboden om in te spelen op een maximum aantal niet-specifieke behoeften van de verschillende overheidsdiensten.

De openbare instellingen van sociale zekerheid verbinden zich ertoe om de ICT-infrastructuurkosten verder te doen dalen via de virtualisatie van de servers, hetgeen een noodzakelijke stap is voor de integratie in een gemeenschappelijk federaal platform (G-Cloud).

De OISZ is één van de actoren van dit project en zal erop toezien dat zijn informaticasysteem en netwerkdiensten zoveel mogelijk binnen een gemeenschappelijke, open en beveiligde infrastructuur geïmplementeerd worden.

De openbare instellingen van sociale zekerheid zullen de evolutie van hun informatica inplannen en afstemmen op de aanwezigheid van de verschillende componenten van dit gemeenschappelijk platform.

Elke openbare instelling van sociale zekerheid stelt een roadmap op waarin gepreciseerd wordt hoe de G-Cloud en de diensten gebruikt zullen worden, volgens het principe van “comply or explain”, en actualiseert jaarlijks deze roadmap.

In geval van discussie zal in gezamenlijk overleg naar een oplossing gezocht worden.

De OISZ zullen verder bouwen op de samenwerking in het kader van de G-Cloud om bij de ontwikkeling van ICT-toepassingen zoveel mogelijk hergebruik te maken van deelcomponenten en –diensten en daardoor kosten te besparen door de meervoudige ontwikkeling van componenten en diensten te vermijden. Dit ongeacht of de toepassingsontwikkeling geschiedt door de eigen ICT-afdeling, door Smals of door onderaannemers. Daartoe wordt een competentiecentrum uitgebouwd binnen Smals om het hergebruik van businesscomponenten en –diensten maximaal in te burgeren en te ondersteunen.

Concreet:

- a) zal een elektronisch catalogoog ter beschikking zijn van de herbruikbare deelcomponenten en – diensten, die wordt gevoed door alle OISZ en Smals.
- b) zullen processen, tools en KPI's worden opgezet om hergebruik te bevorderen, te identificeren, te registeren, te implementeren, op te volgen en te meten doorheen de project lifecycle.
- c) zullen menselijke netwerken onderhouden worden op alle niveaus (managers, ICT-directeurs, service managers, business analisten, architecten) om een maximaal zicht te houden op het hergebruik-potentieel en het daadwerkelijk hergebruik te bevorderen.
- d) zal worden geëvolueerd naar een cultuur binnen de OISZ en Smals om herbruikbare producten te maken en hergebruik te omarmen.
- e) zal in lastenboeken aan onderaannemers opgelegd worden om zich te engageren om te allen tijde hergebruik na te streven.
- f) zullen, waar aangewezen, voorstellen tot harmonisatie van regelgeving worden uitgewerkt om hergebruik mogelijk te maken.

Om maximaal synergieën te creëren en de IT-kosten te verminderen verbindt de federale staat zich ertoe om bij het federaal administratief openbaar ambt het principe van mutualisering en hergebruik van diensten en deelcomponenten aan te moedigen, overal waar gemeenschappelijke of herbruikbare diensten en componenten gevaloriseerd kunnen worden.

Het blijft wel aan de instelling en zijn beheerscomité om de regels van zijn business te bepalen en in te staan voor de financiële consequenties. Er moeten ook voldoende garanties zijn dat een instelling zijn eigen businessprioriteiten kan bepalen.

#### **7.2.2.2 Gemeenschappelijke ontwikkeling van de ICT-aankopen en het ICT-beheer**

Voor alle uitbreidingen of hernieuwingen van hun informaticaoplossingen doen de OISZ zoveel mogelijk een beroep op de verschillende diensten van de G-Cloud en de raamovereenkomsten uitgeschreven onder coördinatie van de G-Cloud. De OISZ organiseren binnen het kader van het G-Cloud-initiatief een gemeenschappelijke aanschaf van ICT-middelen en –diensten via raamovereenkomsten om zo gunstig mogelijke aanschafvoorwaarden te bekomen.

De openbare instellingen van sociale zekerheid en de federale overheidsdiensten zullen samen onderhandelen met de belangrijkste hardware- en softwareleveranciers teneinde de beste voorwaarden en prijzen te verkrijgen voor alle federale administraties.

Daartoe verbinden de OISZ er zich toe om de verschillende opdrachten inzake ICT, eventueel via Smals, te gunnen in de hoedanigheid van aankoopcentrale opdat elke OISZ zou kunnen genieten van de vooruitgang van de andere OISZ en zo hun infrastructuur en ICT-toepassingen gemeenschappelijk zouden kunnen laten evolueren. De OISZ verbinden er zich toe om prioritair een beroep te doen op reeds bestaande opdrachten.

### **7.2.2.3 Elektronisch documentbeheer en elektronisch beheer van de workflow**

Een vlotte betrouwbare elektronische communicatie van de overheid met burgers en ondernemingen is een belangrijke pijler voor digitale transformatie. Via de eBox kunnen overheidsinstanties op een elektronische manier berichten uitwisselen met natuurlijke personen, ondernemingen en andere overheidsinstanties.

De eBox voor burgers wordt aangeboden door de federale overheidsdienst bevoegd voor digitale agenda en is een dienst die gebruikers toelaat om elektronische berichten uit te wisselen met natuurlijke personen. Deze natuurlijke personen kunnen kiezen voor elektronische communicatie via eBox met alle overheidsinstanties die aangesloten zijn. De eBox voor ondernemingen wordt aangeboden door de Rijksdienst voor sociale zekerheid en is een dienst die gebruikers toelaat om elektronische berichten uit te wisselen met houders van een ondernemingsnummer. Deze houders van een ondernemingsnummer kunnen desgevallend door specifieke sectorale regelgeving opgelegd worden om de eBox te gebruiken.

De OISZ engageren zich om tijdens de duur van deze Bestuursovereenkomst de nodige stappen te ondernemen om er voor te zorgen dat de elektronische communicatie met de burger en de ondernemingen de standaard wordt. Hiertoe wordt onder leiding van het College van Administrateurs-generaal van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid een stappenplan opgesteld voor de uitrol van de eBox binnen elke OISZ. De uitvoering van dit stappenplan zal op regelmatige basis opgevolgd worden door het College en elke instelling zal hierover rapporteren bij de gebruikelijke opvolging van de realisatie van de Bestuursovereenkomst en aan de Minister van Digitale Agenda

## 7.2.3 Verbintenissen over het logistiek beheer

### 7.2.3.1 Overheidsopdrachten

De OISZ verbinden zich ertoe als passieve deelnemers om voor hun verschillende aankopen van leveringen en diensten (door in voorkomend geval toetredingsdocumenten te ondertekenen), het koninklijk besluit van 22 december 2017 betreffende gecentraliseerde federale overheidsopdrachten in het kader van het federale aankoopbeleid toe te passen.

In subsidiaire orde wanneer een nieuwe overheidsopdracht voor leveringen of diensten wordt gelanceerd, zullen de OISZ onderzoeken of dit kan door gebruik te maken van het model van aankoopcentrale of een gezamenlijke opdracht kan worden uitgevoerd.

De OISZ onderschrijven de doelstellingen van de wet van 17 juni 2016 inzake overheidsopdrachten, namelijk het creëren van een competitieve, duurzame en evenwichtige markt voor goederen en diensten in België, het verhogen van de toegankelijkheid van kleine en middelgrote ondernemingen tot overheidsopdrachten, de verdere digitalisering, bereiken van maatschappelijke doelen, enz.

### 7.2.3.2 Vastgoedbeheer / Shared services met betrekking tot Facilities

Het bestaande kadaster, van het onroerend patrimonium van het geheel van de OISZ wordt actueel gehouden. Een gebruikersvriendelijk en adequaat elektronisch platform wordt opgezet dat de invoering van uitgebreidere gegevens mogelijk maakt met als doel het beheer van het onroerend patrimonium te optimaliseren.

Elke vraag tot huur, koop, verkoop en grondige renovatie van gebouwen moet vooraf worden voorgelegd aan het College van OISZ.

De OISZ verbinden zich ertoe om, in geval van renovatie en nieuwe huisvesting, de NWOW-principes en -normen met betrekking tot de bezetting van de ruimten toe te passen.

De OISZ lijsten minimum standaarden op met betrekking tot het beheer van gebouwen. Deze standaarden zullen opgenomen worden in de vorm van een checklist per gebouw, op basis van een oplisting van de wettelijke verplichtingen.

Het actieplan, gebaseerd op de aanbevelingen die zijn gedaan in het kader van de audit van het Rekenhof over het vastgoed van de OISZ, zal verder worden uitgewerkt.

De effecten op het vlak van facility management worden in kaart gebracht en de mogelijkheid tot een shared aanpak wordt onderzocht.

Een werkgroep zal op periodieke basis bijeenkomen om best practices uit te wisselen en verbeteringsvoorstellen te formuleren, in de verschillende facilitaire domeinen en activiteiten. Op volgende domeingebieden wordt gefocust (niet-limitatieve lijst):

- energie (energie-audit, energieprestatie, reglementering ...);
- afval en kringlooeconomie;
- FMIS (facilitair management information system);
- centraal meldpunt;
- veiligheid;
- duurzaamheid met uitwerken van een maturiteitsmatrix en een verslag van lopende acties bij de OISZ;
- duurzame mobiliteit.

## 7.2.4 Verbintenissen over interne audit

Wat de synergie inzake de uitbouw van de interne auditfuncties en het Gemeenschappelijk Auditcomité van de OISZ betreft, engageren de OISZ zich tot de volgende gemeenschappelijke doelstellingen:

- tijdens de looptijd van de bestuursovereenkomst, zal het Gemeenschappelijk Auditcomité binnen de OISZ een methodologische ondersteuning aanbieden aan de interneauditdiensten, door het formuleren van aanbevelingen die de maturiteit ervan verbeteren;
- het jaarlijkse activiteitenrapport en de gemeenschappelijke aanbevelingen van het Gemeenschappelijk Auditcomité worden na kennisname door de beheerscomités door de respectieve Regeringscommissarissen aan de Voogdijminister en aan de Minister van Begroting overgemaakt;
- jaarlijks wordt door elke instelling een auditplan en een activiteitenverslag meegedeeld aan het Gemeenschappelijk Auditcomité;
- tegen het einde van de looptijd van de bestuursovereenkomst zullen de interneauditdiensten, met ondersteuning van het Gemeenschappelijk Auditcomité, de instellingspecifieke auditcomités en het Platina netwerk hun maturiteit hebben verbeterd, o.a. door de ontwikkeling van een kwaliteitbewakingsstelsel;
- het College zal de opgestarte initiatieven in het kader van Single Audit in de periode 2019-2020 verder zetten met het oog op een meer gestructureerde samenwerking en transparantie tussen de verschillende betrokken controleactoren, in het bijzonder middels de afstemming van de planning en methoden van de interneauditfuncties met de activiteiten van de andere toezichtsactoren bevoegd voor de OISZ;
- Het College zal op basis van de werkzaamheden van de bestaande werkgroepen en andere initiatieven hieromtrent zijn beheersvisie rond Single Audit binnen de OISZ verder ontwikkelen en concrete voorstellen formuleren, zoals het samenwerkingsprotocol met het Rekenhof en de analyse van de rol en toegevoegde waarde van de revisoren;
- er zullen per kalenderjaar minstens 4 bijeenkomsten van het PLATINA-netwerk worden georganiseerd met het oog op de gemeenschappelijke opbouw, afstemming en uitwisseling tussen de interneauditfuncties van de OISZ van kennis en goede praktijken op conceptueel, methodologisch en organisatorisch vlak;
- voor het einde van het eerste trimester van elk jaar zal het PLATINA-netwerk ten behoeve van het College van OISZ en de afzonderlijke auditcomités een rapport opmaken met daarin een overzicht van de activiteiten van het netwerk in het voorbije kalenderjaar.

## 7.3 Budgettair, financieel en boekhoudkundig luik

- Zie hoofdstuk 9.3.1 tot en met 9.3.9 in BO 2016-2018.

De hoofdstukken 9.3.10 (Beheersbegroting voor de jaren 2016, 2017 en 2018) en 9.3.11 (Maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel) worden vervangen door de volgende hoofdstukken.

- Beheersbegroting voor de jaren 2019 en 2020

De beheersbegroting van de instelling voor de jaren 2019 en 2020 werd bepaald, wordt als volgt vastgelegd:

Soorten uitgaven	2019	2020 <sup>(1) (2)</sup>
<b>Personeelsuitgaven</b>	55.603.297	55.603.297
<b>Werkingsuitgaven</b>	18.535.395	18.535.395
<b>waarvan: Gewone werking</b>	4.853.334	4.853.334
<b>Informatica</b>	13.682.061	13.682.061
<b>Investerings</b>	10.230.936	7.483.727
<b>waarvan: Roerende investeringen</b>	262.492	262.492
<b>Informatica-investeringen</b>	8.856.444	7.221.235
<b>Onroerende investeringen</b>	1.112.000	0
<b>Niet limitatieve werkingsuitgaven</b>	77.193	77.193
<b>Totaal</b>	84.446.821	81.699.612

<sup>(1)</sup> voor het begrotingsjaar 2020 : berekening in prijzen van 2019

<sup>(2)</sup> Bijdragen aan de Pool der parastatalen 43%

Deze beheersenveloppe omvat eveneens de kredieten voor de uitvoering van goedgekeurde regeringsmaatregelen en voor de uitvoering van moderniseringsprojecten, zoals beschreven in de bestuursovereenkomst.

### 7.3.1 Maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel

Overeenkomstig artikel 5 §1 6° van het KB van 3 april 1997 wordt het maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel vastgelegd op 51.618.066 euro voor het jaar 2019 en op 51.618.066 euro voor het jaar 2020, rekening houdende met de gekende patronale bijdragen (patronale pensioenlasten etc.).

- Voor vervolg van de gemeenschappelijke bepalingen in het budgettair, financieel en boekhoudkundig luik, meewerking aan transversale projecten en de slotbepalingen: zie hoofdstuk 9.3.12 tot en met 9.5 in BO 2016-2018.



\*

\*

\*

Ondertekend in twee exemplaren (1 Nederlandstalig en 1 Franstalig) te Brussel,

op 2019

**Voor de Belgische Staat**

De Minister van Middenstand, Zelfstandigen en KMO's,

D. DUCARME

De Minister van Begroting en van Ambtenarenzaken,

S. WILMES

**Voor het Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen**

De afvaardiging van de Raad van beheer

Ph. DODRIMONT

Voorzitter

A.-M BOEL-RAYMAECKERS,

Ondervoorzitter

G. EYMAEL,

Ondervoorzitter

K. VAN DEN EYNDE,

Beheerder

De Administratie-generaal

A VANDERSTAPPEN,

Administrateur-generaal