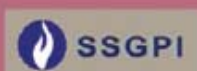


activiteiten-
verslag
van het ssgpi

2010



COLOFON

Verantwoordelijke uitgever:

Robert Elsen

Coördinatie en eindredactie:

Annelies Vaes

Redactie:

Sylvie Allart, Isabelle Corradin, Philippe Degeye, Evy D'Haeseleir, Dieter Devos, Mieke Dewinter, Eef De Duffeleer, Freya Geurts, Michel Meinguet, Mohamed Tmayti, Annelies Vaes, Tim Van den Berghe, Viki Van Ham, Piet Van Hoylandt, Vinciane Van Issenhoven, Cindy Van Peer

Lay-out en fotografie:

Jocelyn Balcaen, Karolien Snyers, Annelies Vaes

Vertaalwerk:

Carine Siffert, Annelies Vaes

Drukkerij van de federale politie

Inhoudstafel

Inhoudstafel	3
Voorwoord	5
Organigram SSGPI	6
1. Het beleid	9
1.1 Missie	9
1.2 Visie	14
1.3 Waarden	15
1.4 Gevolgen van de visie, missie en waarden op de huidige organisatie	16
2. De middelen	23
2.1 Structuur	
2.1.2 Reorganisatie van het SSGPI – Oprichting van de satellieten, het Coördinatiecentrum en het Quality Center	
2.1.3 Automatische routing	
2.1.4 Beschikbaarheid boekhouders SSGPI	
2.2 Operationele taken	
2.2.1 De loonmotor Themis als functionele opleiding	
2.2.2 Train the trainers	
2.2.3 Sociale aangiften	
2.2.4 Infosessies boekhouding in drie fasen	
2.3 Kennisoverdracht	
2.4 Verbetertrajecten	
2.4.1 Individuele coaching	
2.4.2 Opleiding coaching	
2.4.3 Opleiding netwerken	
2.4.4 Audit document- en kennisbeheer	
2.4.5 Information Mapping	
2.4.6 Workshop Coördinatiecentrum SSGPI	
2.4.7 Enquête over de bestanden en handleidingen van VERA, gevolgd door workshops met de bijzondere rekenplichtigen, de boekhouders en de HRM-verantwoordelijken	
2.4.8 Gepersonaliseerde blanco's voor een uniforme werking	
2.4.9 Voorbereiding documentenbeheersysteem en nieuwe website	
2.4.10 Dienstenpakketten en SLA's	

3.	Dienstverlening	
3.1	Satellieten	
3.1.1	De verschillende satellieten.....	
3.1.2	De opdrachten van de satellieten.....	
3.1.3	Eén satelliet in de kijker: satelliet Noord.....	
3.2	Coördinatiecentrum	
3.2.1	De opdracht van het Coördinatiecentrum.....	
3.2.2	De opdracht, de activiteiten en de resultaten van de verschillende bureaus van het Coördinatiecentrum	
3.3	Quality Center	
4.	Personeel	
4.1	De personeelsleden van het SSGPI	
4.2	Teambuilding	

Voorwoord

Voor u ligt het eerste activiteitenverslag van het SSGPI.

Het SSGPI streeft ernaar om de belanghebbenden te informeren over haar uitgevoerde opdrachten en taken en om open te zijn over haar realisaties en activiteiten.

De oprichting van een bureau Communicatie in 2010 maakte het onder andere mogelijk om deze wens in de praktijk om te zetten door de redactie van dit verslag, waarmee we wensen terug te blikken op het voorbije jaar.

Dit verslag is in de eerste plaats bedoeld als referentieverslag en heeft vooral betrekking op de realisaties van 2010. Aangezien dit het eerste activiteitenverslag van het SSGPI betreft, wordt ook informatie gegeven over het traject dat in de voorgaande jaren werd afgelegd. Deze informatie is immers noodzakelijk om een aantal beslissingen, projecten,... die in 2010 plaatsvonden, in de juiste context te plaatsen.

Verder heeft dit verslag tot doel om te vernemen waarmee we vorig jaar bezig zijn geweest en om te trachten om het in de toekomst nog beter te doen.

Dit voorwoord zou ik eveneens willen aangrijpen als een kans om de medewerkers en partners te bedanken voor de inspanningen die zij geleverd hebben.

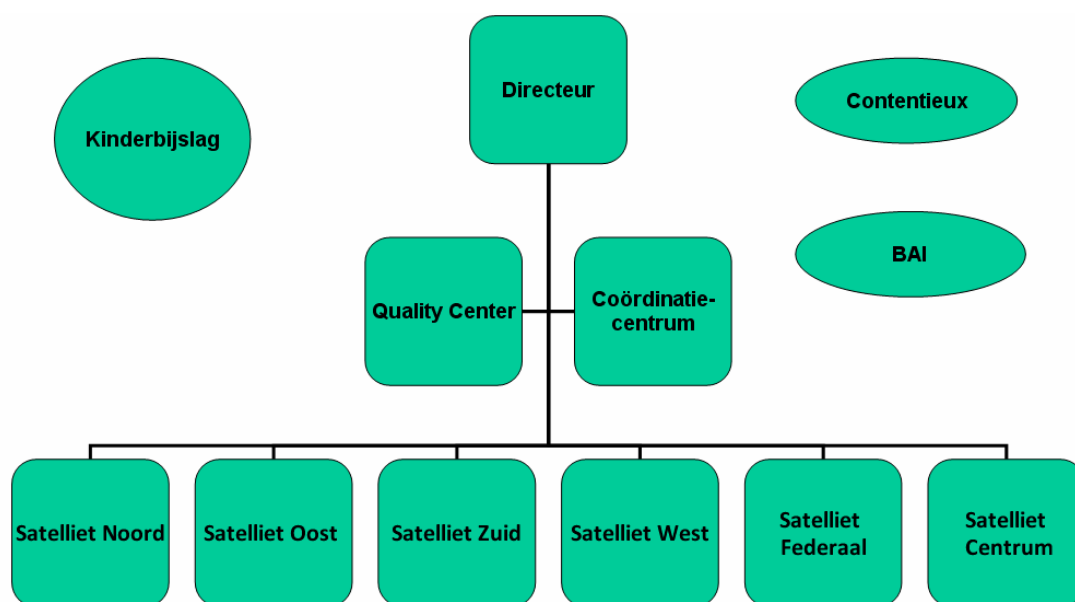
Immers, zonder hun inzet zou het onmogelijk geweest zijn om de activiteiten die hierna beschreven worden, te verwezenlijken.

Ik nodig u graag uit om dit activiteitenverslag aandachtig en kritisch te lezen. Wij staan open voor constructieve bemerkingen en voorstellen in eender welke vorm.

Robert Elsen

Waarnemen directeur – diensthoofd SSGPI

Organigram SSGPI



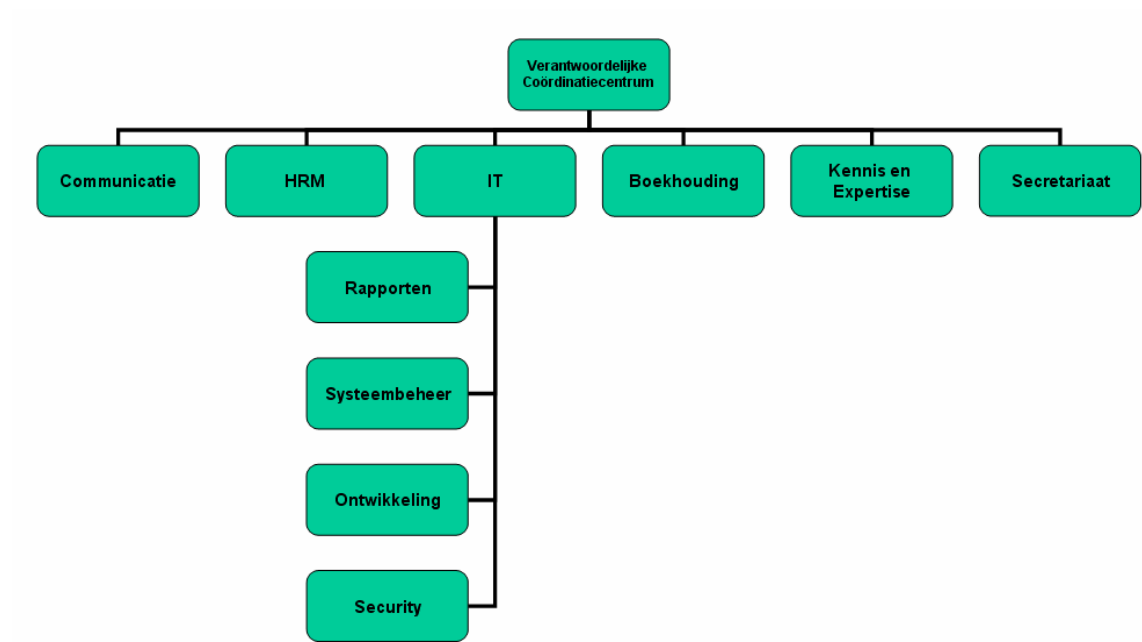
De zes satellieten staan in voor de volledige en autonome dossierbehandeling van alle dossiers van de zones en van de federale politie. Zij fungeren als voornaamste contactpunt van de werkgevers.

De verdeling van de zones over de satellieten is gebaseerd op de geografische ligging van de zones ten opzichte van de toekomstige locatie van de satellieten. Immers, tot op heden zijn de satellieten nog centraal geïmplementeerd in Brussel, maar vanaf 2011 zullen vier van de zes satellieten (satelliet Noord, Oost, Zuid en West) regionaal geïmplementeerd worden. Op deze manier staan zij (letterlijk en figuurlijk) dichterbij de zones die zij beheert.

Het Quality Center staat in voor het optimaliseren van de kwaliteit en de dienstverlening en dit vanuit een verhoogde aandacht voor klantgericht en procesmatig werken.

Het Coördinatiecentrum staat in voor een optimale ondersteuning van de relatie- en dossierbehandeling in de meest brede zin van het woord. Zij voert functies uit en biedt diensten aan die de satellieten ondersteunen.

Als we het Coördinatiecentrum uit het bovenstaande model lichten en dit in detail bekijken, dan bekommen we het volgende resultaat:





1.1 Missie

Het Secretariaat van de geïntegreerde politie, gestructureerd op twee niveaus, afgekort “SSGPI”, dat onder het gezag van de Minister van Binnenlandse zaken staat, heeft ingevolge artikel 149 *octies* WGP¹ ambtshalve het volgende takenpakket:

1. instaan voor de correcte toepassing van het statuut op alle personeelsleden;
2. het meedelen van het resultaat van de berekeningen en de overbrenging van de betalingstukken die nodig zijn om tijdig de wedden, de aanverwante rechten en de fiscale en sociale inhoudingen aan de rechthebbenden te kunnen betalen;
3. het beheer van de geschillen betreffende de terugvordering van de onverschuldigde betalingen, de loonbeslagen en loonoverdrachten, overeenkomstig het door elke werkgever gekozen model van decentrale werking van de loonmotor (zie “De middelen”);
4. het bijhouden van een kopie van het weddedossier betreffende elk bezoldigd personeelslid;
5. een algemene informatieopdracht;
6. instaan van de verdere verwerking van de door de federale politie of de politiezones verstrekte gegevens, overeenkomstig het door elke werkgever gekozen model van decentrale werking van de loonmotor (zie “De middelen”);
7. de berekening van de wedden en de aanverwante rechten van de personeelsleden van de politiediensten;
8. de berekening van de wettelijke en reglementaire inhoudingen en bijdragen;
9. het vervullen van de sociale en fiscale aangifteverplichtingen en de indiening bij de bevoegde instanties;
10. het opstellen van de boekhoudkundige stukken, van de betalingstukken en van de nodige verantwoordingstukken.

Bovenstaande diensten hebben meer specifiek betrekking op:

- **Loonberekening**

Het SSGPI streeft naar een tijdige, volledige en correcte loonberekening, bestaande uit de wedden, toelagen en vergoedingen van de personeelsleden van de geïntegreerde politie, maar

¹ Wet van 7 december 1998 tot organisatie van een geïntegreerde politiedienst, gestructureerd op twee niveaus, *B.S.* 05-01-1999.

ook voor bepaalde categorieën van niet-personeelsleden. Deze loonberekening gebeurt conform de sociale, fiscale en administratieve wetgeving.

In het loondossier zullen dagelijkse loonberekeningen ter beschikking worden gesteld om op een transparante manier een opvolging van de loonberekening mogelijk te maken. Het initialiseren van de loonrun zal gebeuren op niveau van het SSGPI.

- **Output**

Sociale aangiften

Het SSGPI staat in voor het opmaken, versturen en opvolgen van de originele en wijzigende aangiften. Er worden controlestaten ter beschikking gesteld van de werkgever om de overeenstemming met de boekhouding te garanderen. De aangiften zullen rechtstreeks aan de RSZ(PPO) gebeuren.

Fiscale aangifte

Het SSGPI staat in voor de opmaak van de aangiften. Deze laten de werkgever toe om de bedrijfsvoorheffing door te storten op basis van een uniek repertoriumnummer. Ook de fiscale fiches en attesten worden door het SSGPI opgemaakt, verstuurd aan de personeelsleden en gepubliceerd op Portal.

Het Belcotax-bestand wordt rechtstreeks overgemaakt aan de FOD Financiën (via de internettoepassing FINPROF).

Loonfiches

Het SSGPI zorgt voor de opmaak van de loonfiches. Deze worden via Portal en onder bestandsvorm ter beschikking gesteld van de werkgever.

Boekhouding en betaling

Na de fictieve en definitieve loonberekening wordt een boekhoud- en een controlebestand ter beschikking gesteld van de werkgever. Het controlebestand bevat alle gegevens die toelaten de correctheid van een loonrun te controleren, rekening houdend met de gegevens van betrokkene.

Het boekhoudbestand bevat alle gegevens die een werkgever toelaat om de nodige boekingen in het boekhoudsysteem te importeren en dit volgens zijn individuele behoeften. Er wordt eveneens

een rapporteringsbestand ter beschikking gesteld. Dit bestand bevat een globaal overzicht, een detail per looncode, een detail per persoon en een detail betreffende de afhoudingen.

Bij de ontwikkeling van deze bestanden werden de wettelijke bepalingen op het gebied van de lokale boekhouding gerespecteerd. Er werd ook aandacht besteed aan de noodzaak aan overeenstemming tussen de berekeningen, de aangiften, de boekhouding en de loonfiches.

Het SSGPI heeft in de eerste fase de verschillende softwarehuizen betrokken bij de gesprekken met de pilootzones. Dit ter voorbereiding van eventuele bijkomende ontwikkelingen die, op vraag van de werkgever, dienen te worden gemaakt, teneinde de automatische inlezing van de boekhoudbestanden in de boekhoudpakketten mogelijk te maken.

- **Juridische ondersteuning en advies**

De loonberekening van de personeelsleden van de geïntegreerde politie is een ingewikkelde materie door de complexe en steeds wijzigende regelgeving. Het SSGPI biedt een eerstelijns- en een tweedelijnsadvies. Het SSGPI heeft een juridische afdeling ter beschikking (zie “Dienstverlening”) die steun biedt bij complexere vraagstukken. Zij leveren een gespecialiseerd klantenadvies. Zij staan ook in voor het netwerkbeheer met andere diensten en directies om steeds op de hoogte te blijven van (op til staande) wijzigingen in de regelgeving met betrekking tot het geldelijke statuut van de geïntegreerde politie en aanverwanten.

- **Accountmanagement**

Het SSGPI zal in de toekomst werken met accountmanagers (zie “De middelen”) die instaan voor alle contacten met een bepaalde klant. Deze speelt een centrale rol in de dienstverlening. Als vaste contactpersoon van een werkgever, is hij op de hoogte van de behoeften. Op die manier kan hij instaan voor een snel en deskundig antwoord.

De accountmanager denkt eveneens actief mee met de werkgever en signaleert proactief mogelijke optimaliseringen in de samenwerking.

- **Informatieopdracht**

Het SSGPI wil bij het uitvoeren van haar informatieopdracht garant staan voor een efficiënte communicatie. Daartoe zal het SSGPI naast het optimaliseren van haar website (zie “De middelen”), verder gebruik blijven maken van een beschermde webomgeving (VERA), die toelaat om op een gebruiksvriendelijke en veilige manier gegevens uit te wisselen.

Ook het decentraal ter beschikking stellen van Themis via internet of via Portal past binnen de optiek van een verdere informatisering.

Er zal eveneens voorzien worden in software waarmee ad hoc of frequentieel rapporten kunnen worden ter beschikking gesteld aan de werkgevers die hierom vragen (zie “Dienstverlening”).

De huidige begrotingsmodule wordt verder onderhouden door het SSGPI en zal gevoed worden met gegevens vanuit Themis (zie “Dienstverlening”).

- **Applicatiebeheer**

Zoals verder nog wordt uiteengezet, bestaat de loonmotor Themis uit een centrale component die decentraal consulteer- en voedbaar is. Het decentrale gedeelte wordt kosteloos ter beschikking gesteld van de gebruikers via Portal en Internet. Het SSGPI verzorgt de nodige connectiviteit, zodat de werkgevers vanaf hun eigen werkplek toegang hebben tot de loonberekeningtoepassing.

Het SSGPI verzorgt de opvolging van de wijzigingen op het vlak van de relevante regelgeving en implementeert deze in Themis (en andere systemen, processen en tools). De aanpassingen met betrekking tot rollen en beveiliging worden eveneens door het SSGPI doorgevoerd.

In een latere fase zal een gegevensoverdracht via een generieke interface vanuit bestaande systemen zoals GALop, GET, Ortec en dergelijke mogelijk worden gemaakt.

- **Opleiding en ondersteuning**

Het SSGPI staat mee in voor de organisatie van opleidingen met het oog op actieve kennisoverdracht (zie “Dienstverlening”).

Het SSGPI staat ook in voor ondersteuning van de personeelsdiensten en financiële diensten van de geïntegreerde politie met betrekking tot de loonmotor. Zo wordt er een doeltreffende, tijdige en professionele afhandeling beoogd van vragen met betrekking tot het gebruik van Themis, de loonberekening en het geldelijke statuut van de geïntegreerde politie.

Het delen van kennis en expertise wordt mede gerealiseerd door het ter beschikking stellen van een financiële handleiding, nota's en FAQ's op de website van het SSGPI. Deze wordt permanent actueel gehouden.

Er wordt ook een uniek contactpunt opgericht voor bijzondere rekenplichtigen en medewerkers van financiële diensten. Twee personeelsleden van het SSGPI werden opgeleid op vlak van de lokale boekhouding en de van toepassing zijnde reglementering, zodat zij een specifieke ondersteunende rol naar de werkgevers toe kunnen vervullen (zie “De middelen”).

Tot slot maakt het SSGPI eveneens werk van een gedecentraliseerd SSGPI, onder de vorm van satellieten (zie “Dienstverlening”). In de satellieten worden personeelsleden van het SSGPI tewerkgesteld, die zich fysiek dicht bij de werkgevers zullen bevinden. Op die manier wil het SSGPI de klant een uniek aanspreekpunt bieden, dat onmiddellijk bereikbaar is.

- **Signaalfunctie**

Eén van de wettelijke opdrachten van het SSGPI houdt in dat het dient te waken over de correcte toepassing van het statuut op alle personeelsleden. Bij vaststelling van eventuele onregelmatigheden in de geseinde gegevens of na de berekening, zal het SSGPI de werkgever hiervan inlichten en zijn advies hierover vragen.

- **Weddedossier**

In de Wet op de Geïntegreerde Politie wordt bepaald dat het SSGPI een kopie van het weddedossier betreffende elk verloond personeelslid dient bij te houden. Om aan deze wettelijke opdracht te voldoen vraagt het SSGPI alle noodzakelijke stavingstukken op.

Optionele diensten aangeboden door het SSGPI

Het SSGPI biedt optioneel een aantal bijkomende diensten aan de werkgevers. Deze laatste maakt de keuze om hier al dan niet gebruik van te maken:

- **Berekening rechten - formulieren F/L-021**

De maaltijd-, verblijf- en trajectkosten in België die geseind worden met een maandelijkse kostennota kunnen optioneel behandeld worden door het SSGPI.

- **Berekening rechten - formulieren F/L-080 en F/L-081**

De aanvragen tot toelating om een persoonlijk gemotoriseerd voertuig te gebruiken voor woon-werkverkeer, wegens uitzonderlijke omstandigheden, met tegemoetkoming van de overheid in de vervoerskosten en de bijhorende kostenstaten kunnen optioneel behandeld worden door het SSGPI.

- **Valideren van voorgaande diensten**

De werkgever kan optioneel zelf instaan voor het doorlopen van de procedure voor het in aanmerking nemen van de burgerdiensten (o.a. opvragen statuten). Dit houdt het hele traject in van de aanvraag door het personeelslid tot de seining aan het SSGPI of verwerking in Themis, al naargelang het gekozen decentralisatiemodel (zie “De middelen”).

- **Back-up SSGPI**

Een mogelijke dienstverlening voor de gebruikers van Themis Light en Themis Full, is het ter beschikking stellen van een “Back-up SSGPI”. Wanneer de werkgever wegens omstandigheden het encodage-, validatie- en/of verificatiewerk niet meer kan garanderen, kan deze tijdelijk een beroep doen op het SSGPI.

Er zijn hierbij twee randbemerkingen:

- het personeelslid van het SSGPI blijft op zijn gewone plaats van tewerkstelling en
- de klant blijft gedurende deze periode bevoegd voor het bepalen van de geldelijke rechten en de contacten met zijn personeelsleden.

1.2 Visie

Naar analogie met de bestaande missie, heeft het SSGPI een visie uitgewerkt en een aantal waarden belicht die volgens ons cruciaal zijn voor de medewerkers van het SSGPI.

Het SSGPI wil evolueren naar een klantgeoriënteerde organisatie (vanuit de noodzaak aan organisatie-ontwikkeling en – vernieuwing), die door legitiem en doeltreffend optreden, instaat voor kwaliteitsvolle dienstverlening bij het uitvoeren van haar opdrachten.

Om dit te kunnen bereiken investeert het SSGPI in de ontwikkeling en de implementatie van een kwaliteitsmanagementmodel waarbij er evenveel aandacht uitgaat naar de organisatiegebieden

als naar de resultaatgebieden en waarbij de focus gelegd wordt op het managen van de medewerkers.

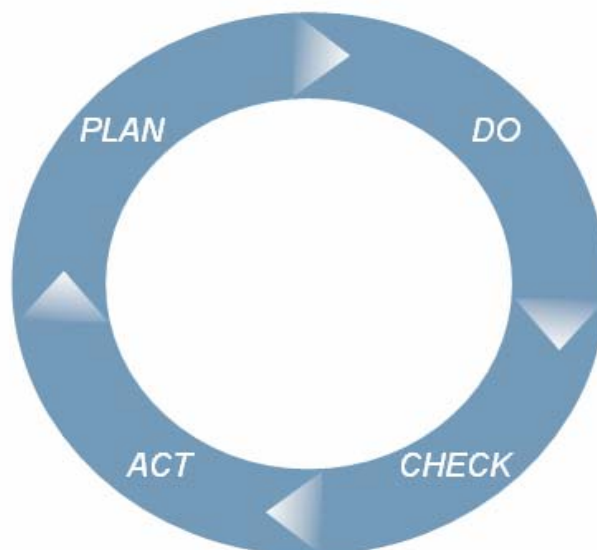
Hierbij is het belangrijk dat het SSGPI kan beschikken over een duidelijk wetgevend kader (zie “Missie”). Dit moet aanleiding geven tot erkenning en herkenning van het SSGPI door haar klanten en partners.

1.3 Waarden

Om dit te realiseren getuigen de personeelsleden van het SSGPI van:

- zelfdiscipline: innerlijke kracht, motivator die drijft in de richting van de doelen;
- bekwame betrokkenheid (empowerment): zelfsturing, waarbij de personeelsleden zelf de verantwoordelijkheid dragen voor de eigen prestaties;
- discretie: rekening houden met het belang van de dienst en de waardigheid van het ambt;
- een dienstverlenende ingesteldheid, waarbij de klanten centraal staan en er “van buiten naar binnen gedacht wordt”;
- innoverend werken: een innerlijke drang om de zaken op een proactieve manier anders en beter te doen;

waarbij één gemeenschappelijk doel wordt nagestreefd, namelijk een continue verbetering en bijsturing van de organisatie (door plan – do – check – act):



1.4 Gevolgen van de visie, missie en waarden op de huidige organisatie

Uit de bepaling van de missie, visie en waarden van het SSGPI zijn een aantal concrete actiepunten gevloeid die in doelstellingen gegoten zijn.

Aangezien dit het eerste jaarverslag is dat wordt uitgebracht door het SSGPI, beschrijven we hieronder in het kort het traject dat het SSGPI heeft afgelegd om haar doelstellingen te formuleren en de activiteiten die zij heeft uitgevoerd om deze doelstellingen te bereiken. Deze informatie is immers nuttig om een aantal beslissingen, projecten, reorganisaties die in 2010 hebben plaatsgevonden, in de juiste context te plaatsen.

Attributenbevraging

In juli 2008 werd een attributenbevraging georganiseerd. Het doel van dit onderzoek was nagaan hoe het SSGPI op dat moment voldeed aan de behoeften van de klanten bij de invulling van haar kerntaak als sociaal secretariaat. Die kerntaak werd gedefinieerd aan de hand van een aantal attributen. Deze werden op hun beurt uitgediept aan de hand van een aantal indicatoren of sub-attributen.

Competentiebepaling

Rond augustus 2008 is het SSGPI van start gegaan met een competentiebepaling van alle personeelsleden van het SSGPI. De bedoeling hiervan was om na te gaan welke competenties bij onze mensen als sterke punten aanwezig waren en welke punten bijgeschaafd dienden te worden. Deze zouden dan via coaching en opleiding (zie “De middelen”) verbeterd worden.

Verbetertrajecten

Al deze gegevens hebben geleid tot het inleiden van een aantal verbetertrajecten. Immers, onze organisatie werd onvoldoende performant bevonden op de volgende vlakken:

- **klantgerichtheid;**
- **kennisbeheer;**

- **communicatie.**

Strategische doelstellingen

Op basis hiervan werd een aantal strategische doelstellingen op lange termijn geformuleerd, namelijk:

- het SSGPI wil een klantgerichte organisatie zijn tegen 2011 die in staat is om op het vlak van dienstverlening te concurreren met gelijkaardige prive-bedrijven;
- het SSGPI wenst zich intern professioneel te organiseren zodat het een performant sociaal secretariaat – shared service center wordt/is voor de lokale en federale politie;
- het SSGPI wenst gemotiveerde en goed ontwikkelde medewerkers te hebben;
- het SSGPI wenst een nieuw ICT-platform actief te hebben;
- het SSGPI wenst dit alles te doen binnen de vooropgestelde financiële enveloppe.

Tactische doelstellingen

Deze strategische doelstellingen werden vertaald in tactische doelstellingen, zijnde doelstellingen op middellange termijn:

Kennisbeheer

- alle medewerkers zijn up-to-date in verband met statuten, reglementering, systeem,...;
- uniforme kennisdeling garanderen;
- toegankelijkheid van informatie garanderen voor zowel nieuwe medewerkers als meer ervaren medewerkers binnen het SSGPI;
- op termijn fungeren als kennis- of opleidingcentrum voor decentraal opererende werkgevers;
- ...

Klantgerichtheid

- de wensen begrijpen van de verschillende klantengroepen;
- duidelijkheid scheppen rond “*client-facing*”-activiteiten, zowel intern als extern;
- aangepaste recrutering van medewerkers met voldoende klantgerichtheid;
- ...

Communicatie

- gerichte verspreiding van informatie intern: lateraal, bottom-up en top-down;
- betrokkenheid van elke werknemer verhogen om de nodige inspanningen te doen;

- duidelijke en uniforme communicatie met decentrale werkgevers;
- ...

Operationele doelstellingen

Een verdere concretisering vinden we terug in de operationele doelstellingen die geformuleerd worden op korte termijn:

Kennisbeheer

- oprichten van een SSGPI-school: beginnen bij algemene kennis, evolueren naar opdoen van specifieke kennis;
- opmaken van een persoonlijk ontwikkelingsplan: bepalen van nodige kennis per medewerker;
- ...

Klantgerichtheid

- gesegmenteerde dienstenpakketten bepalen gericht op klantenbehoeftes: SLA, decentralisatiemodel, meetbare objectieven (zie “De middelen”);
- opleiden van *client-facing* via SSGPI-school;
- aanpassen van de rekruteringscriteria met soft-skills;
- ...

Communicatie

- wegnemen van communicatiebottlenecks;
- duidelijke richtlijnen opstellen voor de communicatoren;
- cultuur en platform creëren voor communicatie;
- ...

Activiteiten

Om deze doelstellingen te bereiken binnen het SSGPI werd dus een aantal activiteiten uitgevoerd in 2010:

- coaching van leidinggevenden in drie fasen:
 - eerst coaching van changemanagers;
 - dan bijkomend coaching van andere leidinggevenden (zie “De middelen”);
 - tenslotte zullen alle gecoachten een opleiding krijgen om zelf actief personeelsleden van het SSGPI te coachen (zie “De middelen”).

- uitwerken van dienstenpakketten (zie “De middelen”);
- werken met en begeleiding van pilootzones door terugkoppelingssessies;
- infosessies pilootzones;
- infosessies bijzondere rekenplichtigen (zie “De middelen”);
- organisatieontwikkeling: reorganisatie van het SSGPI om aan veranderende behoeften tegemoet te komen (vb. de oprichting van een bureau boekhouding als uniek aanspreekpunt voor de Bijzondere rekenplichtige, een bureau communicatie, een bureau Kennis en Expertise en een Quality Center). In het deel “Dienstverlening” gaan we hier verder op in.
- onderhandelen van SLA’s (Service Level Agreement) met indicatoren (zie “De middelen”);
- begeleiding van satellietverantwoordelijken in hun rol als accountmanager (zie “De middelen”);
- stimuleren van leidinggevendenden om de opleiding EFQM te volgen (zie “Personeel”);
- organiseren van opleidingen waar theorie en praktijk gecombineerd worden (zie “Dienstverlening”);
- opleiden van een aantal sleutelgebruikers binnen het concept “train the trainer”: zij staan in voor het geven van opleidingen aan toekomstige gebruikers van de loonmotor (zie “De middelen”);
- er wordt aandacht besteed aan procesgericht werken om duidelijkheid te scheppen over de taken en bevoegdheden om de interacties intern en extern te optimaliseren (zie “Dienstverlening”);
- ...