

Deel
3

dienstverlening



3.1 Satellieten

3.1.1 De verschillende satellieten

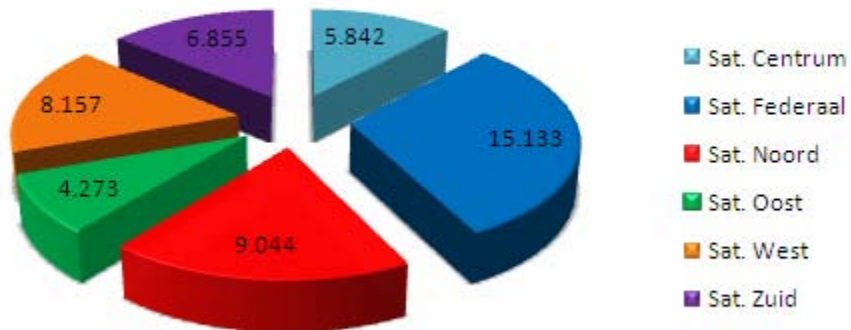
Het SSGPI staat in voor de berekening en de verwerking van de geldelijke gegevens van de personeelsleden van de geïntegreerde politie. Tot en met eind februari 2010 werden deze taken uitgevoerd door 3 weddebureaus, een CALog-bureau, een bureau BAI (dienstverplaatsingen) en een bureau contentieux.

Bij de reorganisatie van het SSGPI in maart 2010 (zie “De middelen”) werden onder andere 6 satellieten opgericht. De satellieten zijn het unieke aanspreekpunt van de 197 werkgevers :

- de satelliet Noord: aanspreekpunt voor de politiezones 5345 tot en met 5402 en de politiezones 5411 en 5412;
- de satelliet West: aanspreekpunt voor de politiezones 5403 tot en met 5410 en de politiezones 5413 tot en met 5462;
- de satelliet Oost: aanspreekpunt voor de politiezones 5277 tot en met 5302;
- de satelliet Zuid: aanspreekpunt voor de politiezones 5267 tot en met 5276 en de politiezones 5303 tot en met 5338;
- de satelliet Centrum: aanspreekpunt voor de politiezones 5339 tot en met 5344;
- de satelliet Federaal: aanspreekpunt voor de federale politie.

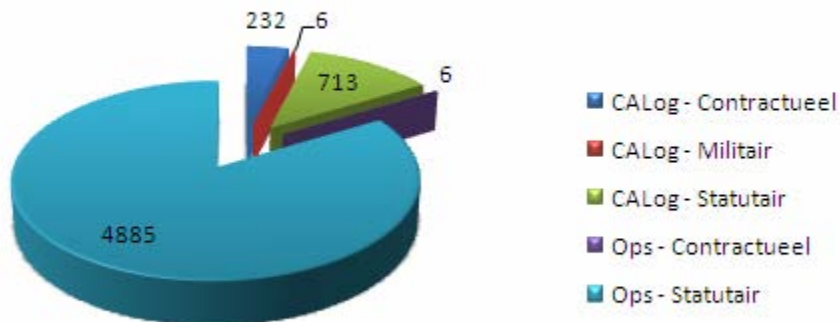
Hieronder vindt u een overzicht van het aantal personeelsdossiers dat behandeld wordt per satelliet. De cijfers zijn gebaseerd op de dossiers die aanwezig waren op datum van 1 november 2010.

Aantal personeelsdossiers per satelliet

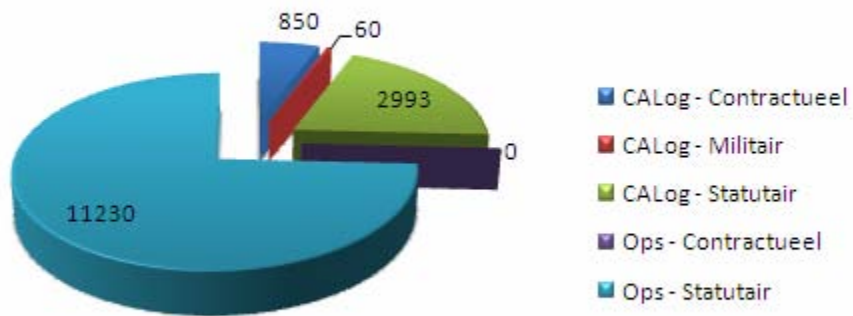


Wanneer we de hierboven vermelde aantallen van de personeelsdossiers opsplitsen tussen CALog'ers en operationelen, contractuele en statutaire personeelsleden, dan bekomen we dit resultaat:

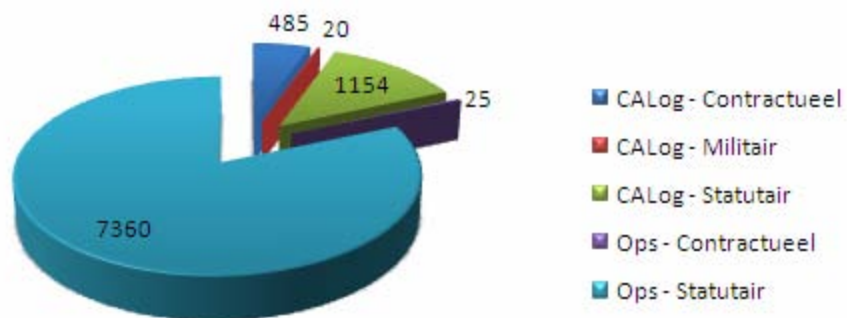
Satelliet Centrum



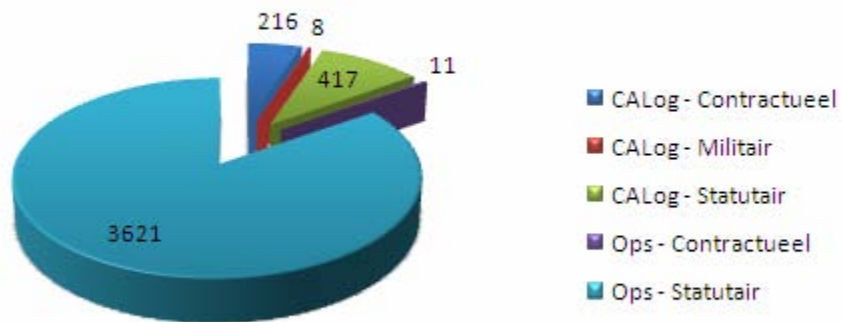
Satelliet Federaal



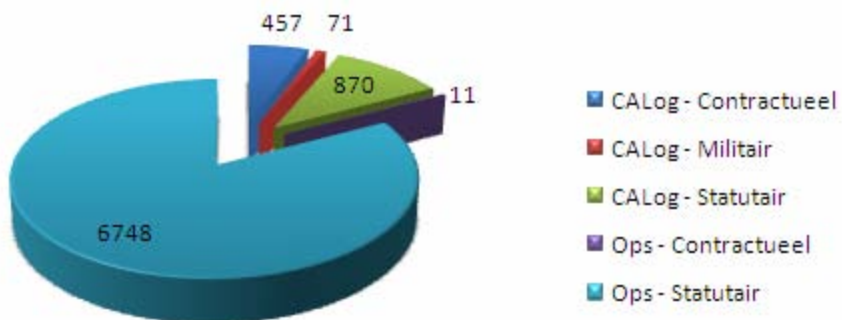
Satelliet Noord

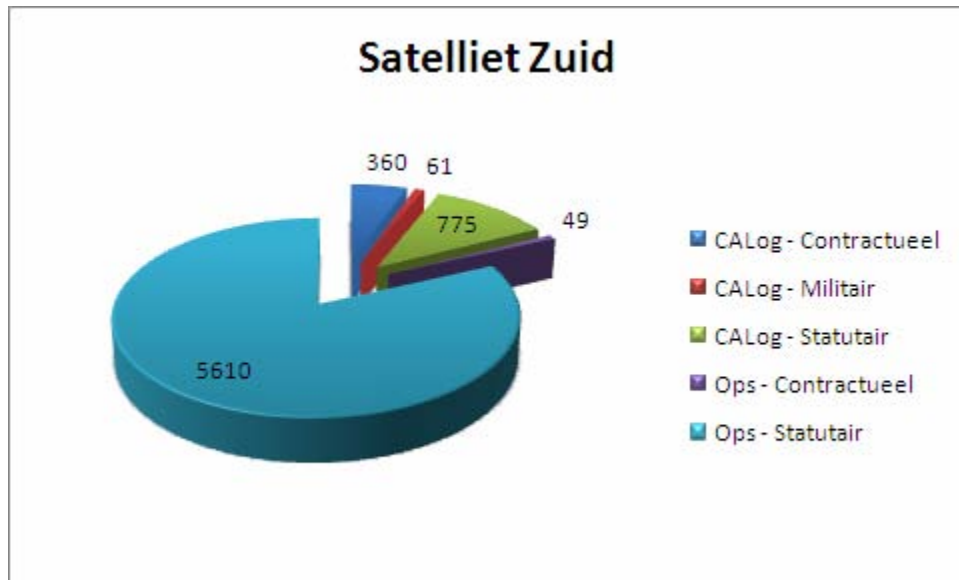


Satelliet Oost



Satelliet West





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 satelliet.

De omvorming van de weddebureaus naar de satellieten op 1 maart 2010 is ingegeven vanuit de noodzaak aan integrale dossierbehandeling en met oog op de verbetering van de klantenrelaties met de 197 werkgevers.

3.1.2 De opdrachten van de satellieten

De satelliet staat in voor de volledige en autonome dossierbehandeling van alle dossiers van een bepaald aantal zones of de federale politie. De satelliet fungeert als voornaamste contactpunt van de zones en de federale politie.

De satellieten zijn momenteel centraal geïmplementeerd. Het is echter de bedoeling om tegen eind 2012, 4 satellieten regionaal te implementeren, in de nabijheid van de zones die ze beheert. Concreet betekent dit dat de satellieten momenteel belast zijn met de volgende (eerste-lijns)opdrachten:

- analyse van de stavingstukken;
- verwerking van de stavingstukken in Themis;
- opvolgen van de loonberekening;
- controle van de berekeningsresultaten;
- instaan voor de briefwisseling met de zones / federale politie;
- opmaak van attesten naar aanleiding van een arbeidsongeval;
- redactie van schuldbrieven;

- uitvoeren van weddesimulaties;
- afhandelen van telefonische vragen en mails;
- relatiebeheer zones / federale politie (zie “De middelen”);
- bijhouden van een kopie van het weddedossier per verloond personeelslid;
- kennisoverdracht (zie “De middelen”);
- informatieopdracht;
- afhandelen van klachten;
- geven van training Themis in samenwerking met de erkende politiescholen (zie “De middelen”).

Volgende taken werden (nog) niet overgeheveld naar de satellieten:

- berekening van de dienstverplaatsingen (verwerking formulieren 021);
- berekening van de geldelijke rechten naar aanleiding van een structurele detachering (verwerking formulieren 096);
- berekening van de verplaatsingskosten bij gebruik van een persoonlijk voertuig voor woon-werkverkeer (formulieren 080 en 081);
- beheer van de geschillendossiers;
- berekening van burgerdiensten.

Het is de bedoeling dat deze taken in de loop van 2011 stelselmatig worden overgeheveld naar de satellieten zodat er effectief kan gesproken worden van integrale dossierbehandeling. Met andere woorden, vanaf 2012 zal de werkgever slechts één aanspreekpunt hebben voor al haar vragen met betrekking tot de berekening van de geldelijke rechten van haar personeelsleden, namelijk de bevoegde satelliet.

3.1.3 Eén satelliet in de kijker: satelliet Noord

Satelliet Noord... Identificeer u!

De bedoeling is om de lezer ieder jaar met een andere satelliet nader kennis te laten maken. Aangezien de eerste satelliet die zal decentraliseren de satelliet Noord is, hebben we ervoor geopteerd om te beginnen met de voorstelling van deze satelliet. We laten daarom Cindy Van Peer, verantwoordelijke van de satelliet Noord, aan het woord om de werking, de opdrachten, de activiteiten, de behaalde resultaten, ... binnen haar satelliet uiteen te zetten:

Bij het verdelen van de dossiers over de verschillende satellieten en het toewijzen van medewerkers aan elke satelliet werd de volgende redenering gevolgd:

- een voltijdse medewerker niveau C dient de kwalitatieve opvolging en beheer van 1250 weddedossiers te kunnen verzekeren;
- per 4 dossierbeheerders wordt er een niveau B voorzien. Deze wordt beschouwd als eerste aanspreekpunt voor de medewerkers en heeft als bijkomende taak in te staan voor de opvolging en de organisatie van de werkzaamheden van deze subentiteit;
- het coördineren en leiden van de satelliet ligt in handen van de satellietverantwoordelijke: hij/zij is verantwoordelijk voor de goede werking van de satelliet en fungeert als accountmanager voor de zones die deel uitmaken van de satelliet.

De satelliet Noord werkt in functie van 60 politiezones die in totaal +/- 10.000 personeelsleden tewerkstellen. Dat betekent dat er nood is aan 8 dossierbeheerders, 2 adjuncten en 1 satellietverantwoordelijke.

Visie van de satelliet Noord

Op 1 maart 2010 werd de satelliet Noord opgericht als entiteit binnen het SSGPI. De satelliet Noord staat garant voor de integrale dossierbehandeling van de weddedossiers van de personeelsleden die deel uitmaken van de politiezones 5345 tot en met 5402 en de politiezones 5411 en 5412.

De personeelsleden die deel uitmaken van de satelliet Noord hebben kennis van de opdrachten en de doelstellingen van het SSGPI en dragen actief bij aan de realisering ervan.

Op middellange termijn wil de satelliet Noord echter bijkomend aandacht besteden aan:

- de uniforme en correcte loonberekening van alle, door haar tussenkomst, verloonde personeelsleden:

De dossierbehandeling is één van de belangrijkste bestaansredenen van het SSGPI. Om die reden is het belangrijk dat de medewerkers van de satelliet Noord voldoende kennis hebben van het geldelijk statuut, de loonmotor en de processen die deel uitmaken van het dagelijks dossierbeheer.

- focus op het interne:

Eén van de lange termijn doelstellingen van het SSGPI is, kunnen beschikken over gemotiveerde en goed ontwikkelde medewerkers. Om die reden is het belangrijk dat er in de satelliet voldoende aandacht wordt besteed aan de individuele medewerkers. Welke

zijn hun behoeften en de verwachtingen, wie zijn de individuele medewerkers,...? Kennis van de medewerkers is de basis om te evolueren naar bekwame en gemotiveerde medewerkers. Van zodra er sprake is van een echt team, waar de individuele medewerkers zich ten volle kunnen ontplooiën, zijn de kansen op continuïteit maximaal.

- focus op het externe:

In het raam van het relatiebeheer, is het belangrijk dat elke individuele dossierbeheerder van de satelliet Noord een duidelijk zicht heeft op de zones die door hem/haar worden beheerd. Kennis hebben van de zones, kennis hebben van hun behoeften en verwachtingen en hier ook effectief mee aan de slag gaan, verhogen op termijn de kansen op tevreden klanten. Het is belangrijk dat er continue afstemming is tussen de medewerkers van de satelliet en de contactpersonen van de zone.

- netwerking:

De medewerkers van de satelliet dienen te allen tijde te vermijden dat ze geïsoleerd geraken van de rest van het SSGPI en het groter geheel van de geïntegreerde politie. Om die reden is het belangrijk dat zij deelnemen aan satelliet-overschrijdende projecten en activiteiten, participeren aan overlegorganen, de actualiteit opvolgen, actief contacten leggen met collega's uit andere satellieten en diensten,

- benchmarking:

De satelliet wil een professionele entiteit zijn. Om die reden zal ze zich regelmatig vergelijken met andere satellieten van het SSGPI en privé sociaal secretariaten. Het is belangrijk om van elkaar te leren en zo de werking steeds te verbeteren en te optimaliseren.

- continue verbetering:

De satelliet Noord beoogt continue verbetering van haar werking en haar leden door:

- gerichte opleidingen, op maat van elke medewerker;
- medewerkers aan te sporen kritisch te zijn en de evidenties, maar ook zichzelf, regelmatig in vraag te stellen;
- het invoeren van systematische controles (controle gaan zien als een automatisme).

Activiteiten en verwezenlijkingen van de satelliet Noord

Zoals aangegeven in punt 3.1.2 (zie *supra*) heeft de satelliet als belangrijkste taak in te staan voor de integrale dossierbehandeling en het relatiebeheer met de zones.

Vooraleer we kunnen spreken van integrale dossierbehandeling, in de eigenlijke zin van het woord, dienen nog een aantal taken overgeheveld te worden naar de satelliet (zie “Dienstverlening”). Dit is voorzien voor 2011.

Op 1 maart 2010 werd de satelliet Noord opgericht. Deze datum stond gelijk aan de oprichting van nieuwe entiteiten binnen het SSGPI (vele medewerkers kregen een nieuwe werkplaats toegewezen naar aanleiding van de reorganisatie, zie “De middelen”), maar ook aan nieuwe taken voor de medewerkers die deel gingen uitmaken van deze nieuwe entiteiten.

Aangezien de organisatiewijziging kort volgde op de implementatie van Themis, betekende dit dat alle evidenties en routines opnieuw dienden in vraag gesteld te worden en desgevallend aangepast te worden. Met andere woorden... veel veranderingen!

Een klein jaar na de implementatie van de satellieten kan vastgesteld worden dat:

- de medewerkers van de satelliet Noord stilaan hun routine hebben teruggevonden en fungeren als uniek aanspreekpunt voor de korpschef, de bijzondere rekenplichtige en de personeelsdienst van de politiezone;
- de achterstand op het vlak van attesten in het raam van een arbeidsongeval volledig werd bijgewerkt;
- de achterstand op het vlak van de redactie van schuldbrieven werd bijgebeend.

Van zodra de satelliet alle achterstanden heeft weggewerkt en in “real time” kan werken, komt er tijd vrij om aan kwalitatief dossierbeheer te gaan doen met oog voor de relaties met de zones.

De belangrijkste verwezenlijkingen van de satelliet Noord in 2010 zijn:

- zorgen voor de continuïteit in de loonberekening na de implementatie van Themis en de interne reorganisatie van het SSGPI;
- minimale kennisoverdracht tussen de verschillende medewerkers van de satelliet Noord teneinde een autonome werking van elke dossierbeheerder te kunnen garanderen (evolueren naar generalisten op het niveau van de satellieten);
- het ter beschikking stellen in de beveiligde toepassing VERA van een maandelijkse communicatie aan de zones, die de resultaten van de loonberekening evenals nieuwigheden op het vlak van de loonberekening toelicht;
- het reduceren van de papierstroom ‘out’ door alle attesten en briefwisseling die bestemd zijn voor de korpschefs, bijzondere rekenplichtigen en personeelsverantwoordelijken elektronisch ter beschikking te stellen (op VERA);

- het opzetten van een intensieve samenwerking met de 5 politiezones (eerste fase pilootzones) die sinds 1 januari 2010 autonoom instaan voor de verwerking van de geldelijke gegevens van hun personeelsleden in Themis;
- het opleiden en (tijdelijk) ter beschikking stellen van 2 personeelsleden aan de politiescholen, in het raam van de organisatie van de Base opleidingen Themis (zie “De middelen”);
- het vervullen van de noodzakelijke randvoorwaarden opdat de fusie van de éénpolitiezones Lanaken en Maasmechelen tot een meergemeentepolitiezone op 1 januari 2011, met behoud van de continuïteit in de loonberekening, gegarandeerd kan worden;
- de actieve voorbereiding van de verhuis naar de nieuwe, decentrale locatie te Hasselt.

De satelliet Noord als piloot voor de decentralisatie

Op 1 april 2011 zal de eerste satelliet van het SSGPI zijn intrek nemen in een nieuwe decentrale locatie. De satelliet Noord zal gehuisvest worden op de site van het Rijksadministratief Centrum (RAC) te Hasselt.

De satelliet Noord zal dus als piloot fungeren in het decentralisatie-gebeuren van het SSGPI. Het is de bedoeling dat de satelliet West, Oost en Zuid op korte en middellange termijn volgen.

Het satellietkantoor te Hasselt is er gekomen met de bedoeling om enerzijds het werk dichterbij te brengen bij de medewerkers die er tewerkgesteld zijn, maar anderzijds ook om de afstand tussen het SSGPI en de politiezones te verkleinen (zowel letterlijk als figuurlijk).

Een blik op de toekomst...

De satelliet Noord wenst in de nabije toekomst nog een aantal zaken te verwezenlijken:

- eerst en vooral is er de verhuis naar het RAC te Hasselt: het is belangrijk dat de satelliet haar dienstverlening kan blijven waarborgen, ook nadat zij fysiek werd weggetrokken uit het SSGPI (zonder nadelige gevolgen voor de zones);
- de volgende uitdaging bestaat erin om een team klaar te stomen dat deze uitdaging kan verwezenlijken: aangezien niet iedereen van het bestaande team mee zal verhuizen werden via mobiliteit 2 nieuwe medewerkers aangeworven;
- vervolgens dienen de taken van de bureaus BAI en Contentieux overgenomen te worden door de satelliet Noord en geïntegreerd te worden in de dagdagelijkse werking ;

- en tot slot wenst de satelliet Noord op middellange termijn de banden met de zones te versterken door regelmatige contacten, plaatsbezoeken en inhouse-trainingen.

3.2 Coördinatiecentrum

3.2.1 De opdracht van het Coördinatiecentrum

Het Coördinatiecentrum heeft tot doel te voorzien in een optimale ondersteuning van de relatie- en dossierbehandeling in de meest brede zin van het woord.

Daarvoor worden functies uitgevoerd en diensten aangeboden die de satellieten ondersteunen. Dit impliceert eveneens een waarborg voor een uniforme en kwaliteitsvolle werking. Verschillende van de aangeboden functies kunnen zich in een later stadium ontwikkelen tot centers of excellence.

De criteria die gehanteerd worden door het Coördinatiecentrum zijn de volgende:

- Klantgerichtheid
 - Activiteiten worden georganiseerd volgens de logica en de behoeften van de verschillende klanten;
 - Op maat van de klant met respect voor de wettelijke opdrachten en de verantwoordelijkheden van het SSGPI (zie “Het beleid”).
- Transparantie
 - Duidelijk, eenvoudig, goed gestructureerd
- Duidelijkheid, rollen en verantwoordelijkheden
- Transversaliteit – samenwerking
- Experts (2^e lijn)

Nieuwigheden

Ingevolge de reorganisatie binnen het SSGPI (zie “De middelen”), werden enkele nieuwe functies gecreëerd binnen het SSGPI die worden uitgevoerd door het Coördinatiecentrum:

- Het applicatiebeheer in zijn geheel (cfr bureau IT, bureau Rapporten, bureau Security)
 - Van de ontwikkeling tot de productie
 - Het toegangsbeheer
 - Contacten met de firma
 - Outputs

- De sociale en fiscale verplichtingen– overname van de missies van de Centrale Dienst der Vaste Uitgaven (CDVU) (cfr bureau IT)
- De boekhouding (cfr bureau Boekhouding)
- De communicatie toegewijd aan één bureau (cfr bureau Communicatie)
- Het kennisbeheer (cfr bureau Kennis en Expertise)
- Interne steun (secretariaat, personeelsbeheer, financiën)

3.2.2 De opdracht, de activiteiten en de resultaten van de verschillende bureaus van het Coördinatiecentrum

3.2.2.1 IT

Opdracht

De voornaamste opdracht van de bureau IT is het overnemen van de taken van de CDVU (Centrale Dienst der Vaste Uitgaven) in verband met de berekeningen en de betalingen, het beheer van de loonruns en het beheer van de interne toepassingen.

Activiteiten en resultaten

De distributie van de bestanden met betrekking tot de betalingen wordt door de bureau IT beheerd. Een gelijkaardige werkwijze wordt gehanteerd voor de bestanden met betrekking tot de sociale en de fiscale aangiften.

Om dit te bewerkstelligen werd een "console" gebouwd door de bureau IT. Hiermee worden alle terugkerende taken van de bureau IT met betrekking tot de betalingen geautomatiseerd.

We denken hierbij aan:

- de distributie van de bestanden naar de verschillende werkgevers;
- het aanmaken van bijkomende bestanden TH.SBNN, TH.PAYE, TH.CTXX;
- het automatiseren van interne schuldenlijsten (lijsten CDVU, conversie, Themis);
- het automatiseren van de aanmaak van schuldbrieven;
- het detecteren van nieuwe en BBSZ-schulden (schulden "bijzondere bijdrage sociale zekerheid");
- de wekelijkse publicatie van SSGPI-communicaties in de beveiligde toepassing VERA;
- de verwerking van sociale aangiften (zowel intern als extern);
- het aanmaken van transfertbestanden van sociale aangiften;

De conversie van de gegevens van de CDVU naar de nieuwe loonmotor Themis met betrekking tot de competentieontwikkelingstoelage werd uitgevoerd door de bureau IT. Dit werd behandeld als een mini-project en van start tot finish gecoördineerd door deze bureau.

De interne verwerking van de logfiles van het Mod9bis werd verbeterd. Er gebeurt nu proactief een opsporing van fouten en de logfiles worden in een leesbare vorm ter beschikking gesteld van de satellieten.

Doelstellingen voor 2011

De doelstellingen van de bureau IT voor het jaar 2011 betreffen:

- het verder uitbouwen en op punt stellen van de "console";
- het volledig automatiseren van het proces van de loonruns en tegemoetkomen aan de behoeften van onze verschillende klanten (zowel intern als extern).

3.2.2.2 Rapporten

Opdracht

De opdracht van de bureau Rapporten bestaat erin om vanaf de eerste loonrun in te staan voor de verzending van de rapporten die voortkomen uit de nieuwe loonmotor Themis en dit naast het verzekeren van de continuïteit inzake de lokale begrotingsmodule.

Activiteiten en resultaten

Om de rapportering aan te kunnen vatten, diende de bureau Rapporten eerst en vooral de applicatie "SAS" (i.e. een systeem van software dat het mogelijk maakt om data te analyseren en te rapporteren) onder de knie te krijgen. Deze applicatie werd aangekocht in het kader van de rapportering tijdens de conversie (het omzetten van de gegevens uit de CDVU naar Themis). Voor de rapportering van de eigenlijke loonruns kon verdergebouwd worden op deze eerste funderingen.

Van het toenmalige Technisch Secretariaat (de huidige bureau IT) werd de samenvatting bekomen van de meer dan 70 rapporten of outputs die op regelmatige tijdstippen aan de zones en aan de federale diensten werden overgemaakt.

Al snel bleek dat het boekhoud- en controlebestand, voortkomend uit de definitieve loonrun, via een leesbaar Excel-bestand (in plaats van een xml-bestand) aan de werkgevers diende overgemaakt te worden. Al van bij de aanvang heeft de bureau Rapporten getracht om de output steeds te verbeteren en aan te vullen met de adresgegevens en een klein personeelsbestand. Zo ontstond al vlug een reeks rapporten die hetzij een samenvatting waren van het boekhoud- en/of controlebestand, hetzij een extractie uit de loonmotor.

In de SAS-rapportering wordt gewerkt met één project dat bestaat uit verschillende processen die in een bepaalde volgorde worden doorlopen. Sommige processen zijn opgesplitst omdat er een lokale en een federale run loopt.

Naast de runs worden ook andere taken uitgevoerd in het kader van de rapportering. Zo worden er lijsten op aanvraag aangemaakt op basis van de Peoplesoft tabellen en dit zowel voor de satellieten als voor de externe partners of overheden.

Hiernaast wordt eveneens door de bureau Rapporten het bestand “weddesimul” en de begrotingsmodule continu aangepast in functie van de wetgeving (fiscaliteit, indexering, werkbonus, ...).

Verder werd een nieuw bestand “DET.DGS” (in verband met de terugbetaling van structurele detacheringen naar de federale politie) ter beschikking gesteld van de werkgevers en dit in samenwerking met DGS/DSP. Hiervoor werd een werkinstructie opgesteld door de bureau Rapporten en fungeert zij eveneens als helpdesk.

Bovendien wordt bijzondere aandacht verleend aan de conclusies en de aanvragen van de werkgroepen (zie “De middelen”) om de rapportering vanuit de SAS-omgeving te verbeteren en dit zowel naar vorm als naar inhoud.

Doelstellingen voor 2011

De doelstellingen van de bureau Rapporten voor het jaar 2011 betreffen:

- de aanmaak van een nieuwe begrotingsmodule en de bijhorende instructies (op basis van de volledige output van Themis);
- een optimalisering van de opvolging van de SAS-activiteiten;
- een rangschikking voorzien in het procesverloop;
- een volledige outprint van de processen bekomen;
- de aanmaak van een logboek met de aanpassingen van de processen;
- ...

3.2.2.3 Infor

Opdracht

De bureau Infor zorgt voor het algemene beheer van de informaticaomgeving. De kerntaken van de bureau Infor bestaan uit het volgende:

- het verlenen van eerstelijnsupport naar de personeelsleden van het SSGPI toe;
- het installeren, implementeren en onderhouden van hard- en software op server- en werkstation niveau, alsook de telefoons, printers en faxen;
- het beheer van de mailing en ondersteuning van de website;
- het monitoren en bewaken van de beschikbaarheid en de performance van de kantoor- en productiesystemen;
- het installeren en configureren van de nieuwe systemen;
- het adviseren en ondersteunen bij projecten;
- ...

Activiteiten en resultaten

De bureau Infor streeft naar een optimale en voortdurende werking van de systemen en tracht de onderbrekingen van de dienstverlening tot een minimum te beperken.

Het jaar 2010 hield grote wijzigingen in voor de bureau Infor. De interne reorganisatie leidde tot een vernieuwing van alle componenten met betrekking tot het beheer en de organisatie van de informatica. Vrijwel alles werd gewijzigd en aangepast conform de nieuwe organisatiestructuur. We denken hierbij vooral aan:

- interne reorganisatie: het ontwerpen en implementeren van een nieuwe folderstructuur, netwerkgroepen, e-mail accounts, telefonie, patching, enz.;
- telefonie: het beheer van de telefonie en het opzetten van de nieuwe routing naar het SSGPI vanaf 01/03/2010 (zie "De middelen");
- vanaf 01/01/2010 heeft de bureau Infor in samenwerking met SmalS een communicatiekanaal opgezet voor de verzending van de sociale aangiftes via het Extranet Sociale Zekerheid. Tevens werd hiermee de toegang verleend voor de verzending van de fiscale fiches naar Belcotax;
- Dexia: de aansluiting tot het Secure EDI-platform van Dexia voor het uitvoeren van de betalingen van de lokale politie. Hierdoor kan het SSGPI de betalingen zelfstandig uitvoeren;

- optimalisatie Novell werkomgeving: het login script om in te loggen op de Novell configuraties (werkstations) werd herschreven zodat deze voldeed aan de wensen van de gebruikers. Ook werden verschillende installatie-'packages' geschreven zodat van op afstand bepaalde programma's kunnen geïnstalleerd worden. Dit ook met het oog op de verhuis van de satellieten in 2011 (zie "Dienstverlening");
- fotokopieermachines: de inplaatsstelling van 3 nieuwe fotokopieermachines, die eveneens werden voorzien van de netwerkfunctionaliteiten 'netwerkprinter', 'e-mail scanning', en 'netwerk scanning'. Dit in het kader van de afschrijving van netwerkprinters in de bureaus en om het algemeen papierverbruik te verminderen;
- DataPol: de algemene interne informatie-database werd geoptimaliseerd. Deze behelst alle mogelijke informatie met betrekking tot de lokale en de federale politie die nuttig zijn voor de werking van het SSGPI (adres, loonbrief-informatie, korpschef, bijzondere rekenplichtige, VERA, Themis,...). De bundeling van alle informatie in één centrale database leidde tot gebruiksgemak bij de personeelsleden;
- fileserver: er werd een interne fileserver geplaatst voor het opslaan en uitwisselen van alle documenten met betrekking tot de loonverwerking. Deze fileserver wordt eveneens aangewend voor de archivering van oude bestanden van het SSGPI.

Doelstellingen voor 2011

De doelstellingen voor 2011 van de bureau Infor betreffen:

- het beschikbaar stellen van de website van het SSGPI via Portal. Dit zou in 2011 gerealiseerd moeten zijn in samenwerking met DST;
- de verhuis van de satellieten naar hun respectievelijke nieuwe werkplaatsen vanaf 2011, in samenspraak met DST;
- de inplaatsstelling van de software van een vertaalsysteem voor enkele diensten. Op deze manier beschikken zij over een uitgebreid taalkundig hulpmiddel;
- het implementeren van een Document Management System zodat het SSGPI beschikt over een modern DMS-systeem met interactie via de website (zie "De middelen").

De bureau Infor in enkele cijfers...

De informatica-omgeving van het SSGPI beschikt over:

Desktop computers	192
Draagbare computers	31
Stand-alone printers	12
Netwerkprinters	28
Fax-toestellen	10
Fotokopieerapparaten	3
Telefoons	76
Servers	4

3.2.2.4 Security

Opdracht en activiteiten

De bureau Themis-security is belast met :

- het beheer van de toegangen, via Portal of via een token, tot de loonmotor Themis ;
- de aanmaak en het beheer van de gebruikers van de loonmotor Themis ;
- het up to date houden van de database « Datapol » ;
- de aanmaak en het beheer van de gebruikers van de module « Personeelsdienst » via Portal (loonfiches) ;
- de verbetering van de gegevens, andere dan de berekening, op de loonfiches ;
- de ontvangst en de verwerking van het Mod9Bis ;
- de encodage-anomalieën die gelinkt zijn aan de CDVU ;
- ...

Hieronder vindt u een overzicht op datum van 1 november 2010 van het aantal toegangen tot Themis die de bureau Security heeft aangemaakt, met een opsplitsing tussen een toegang via Portal en via een token :

Toegang Themis	Aantal	Procentueel
Token	94	19,7%
Portal	382	80,3%
Totaal	476	100%

3.2.2.5 Personeel

Voor de resultaten van de bureau Personeel, verwijzen wij naar het deel « Personeel » waar verder wordt ingegaan op de activiteiten die betrekking hebben op het personeel en waar eveneens cijfermateriaal wordt getoond.

3.2.2.6 Communicatie

Opdracht

De kerntaken van de bureau Communicatie bestaan uit :

- het transparant maken van de informatie en de kennis ;
- de informatie toegankelijk maken voor iedereen ;
- de informatie aanpassen aan de behoeften van de verschillende doelpublieken.

Activiteiten en resultaten van de bureau Communicatie

Website SSGPI

De bureau Communicatie staat in voor het up to date houden van de website en voor de publicatie van de documenten. Bij iedere nieuwe publicatie brengt zij de belanghebbenden hiervan op de hoogte via een Flash-bericht of via een mailing.

Bovendien wenst het SSGPI in 2011 een vernieuwde website te lanceren die beter tegemoet komt aan de noden van de verschillende gebruikers. Hiertoe heeft de bureau Communicatie in 2010 een aantal voorbereidingen getroffen, zoals het uitschrijven van een functionele analyse (zie “De middelen”).

De ontwikkeling van de nieuwe website is voorzien voor in de loop van 2011.

Informatiestroom

De bureau Communicatie zorgt zowel intern als extern voor de verspreiding van de informatie. Afhankelijk van de doelgroep en van de soort informatie worden andere communicatiemiddelen (nota, FAQ, werkinstructie, ...) en communicatiekanalen (website, mailing, Flash-bericht, mail, ...) gebruikt.

Vertalingen

Alle documenten die gepubliceerd en verspreid worden, worden in de twee landstalen ter beschikking gesteld.

De vertaling van het Nederlands naar het Frans en omgekeerd gebeurt door de bureau Communicatie.

Uniformiteit

De bureau Communicatie heeft in samenwerking met DGS/DSI logo's ontwikkeld, die onder andere hernomen worden in de hoofdletters van de brieven, in de elektronische handtekeningen,

Op deze manier ontstaat uniformiteit tussen de verschillende satellieten enerzijds en binnen het Coördinatiecentrum en het Quality Center anderzijds.

Voor een voorbeeld van deze logo's verwijzen wij naar het deel « De middelen ».

Document Management System

Momenteel beschikt het SSGPI over verschillende databases en toepassingen waar de personeelsleden hun informatie gaan zoeken en waar de beheerders hun informatie bewaren. Het SSGPI wil al deze informatie centraliseren in één opzoekings-/raadpleegtool.

De voorbereidingen hiertoe werden in 2010 getroffen door de bureau Communicatie en dit project zal verder uitgewerkt en uitgevoerd worden in de loop van 2011.

Activiteitenverslag

De bureau Communicatie is verantwoordelijk voor het samenstellen en verspreiden van het activiteitenverslag van het SSGPI.

Doelstellingen voor 2011

De doelstellingen van de bureau Communicatie voor 2011 betreffen :

- het realiseren van het project van het Document Management System
- het in gebruik nemen van een vernieuwde website SSGPI
- verdere expertise opdoen op het vlak van communicatie in de meest brede zin van het woord

3.2.2.7 Kennis en Expertise

Opdracht

De kerntaken van de bureau Kennis en Expertise houden het volgende in:

- het garanderen van kwalitatieve informatie, up-to-date en pertinent voor alle actoren (zowel intern als extern) en dit aangepast aan hun behoeften;
- het verzekeren van de verspreiding van de kennis via 'op maat gemaakte' opleidingen die aangepast zijn aan het doelpubliek;
- kennisoverdracht (zie "De middelen");
- antwoorden formuleren op specifieke dossiers;
- ...

Activiteiten en resultaten van de bureau Kennis

Adviesverlening

De bureau Kennis is de eerstelijnsbijstand voor de satellieten. Indien de satellieten vragen hebben over het statuut (wettelijke basis, interpretaties,...), over de toepassing van sociale en fiscale wetgeving of over geschillendossiers (uitvoerbaarheid beslag, overdracht,...) kunnen zij terecht bij deze bureau. De bureau Kennis verzamelt de nodige inlichtingen en maakt de antwoordelementen over aan de betrokken satelliet zodat deze in staat is om een correct advies over te maken aan de politiezone.

Om optimaal advies te verlenen onderhoudt de bureau Kennis contacten met de verschillende 'partners van de verloning' (bijvoorbeeld: RSZ(PPO), CDVU, DGS/DSJ, SAT, FOD Financiën, DGS/DSP(-C),...).

Het uitwerken op uniforme wijze en het op punt stellen van diverse handleidingen, rekening houdend met de behoeften van de verschillende actoren

Zo werd in 2010 de handleiding 'Financiële Personeelsadministratie' herwerkt waarbij de belangrijkste aspecten van het geldelijk statuut alsook de procedure om bepaalde rechten op wedde, toelagen en vergoedingen toe te kennen, te schorsen of te sluiten, worden uiteengezet.

Daarnaast werd er voor intern gebruik onder andere een handleiding "Valorisatie van voorgaande prestaties", een handleiding "Tucht" en een handleiding "Burgerdiensten" uitgewerkt.

Het geven van “op maat gemaakte” opleidingen aan de personeelsleden van het SSGPI

Het betreft hier theoretische opleidingen over de verschillende aspecten van het geldelijk statuut van de geïntegreerde politie.

Bij de inplaatsstelling van de 6 satellieten werd een algemene cursus gegeven over het geldelijk statuut van de geïntegreerde politie. Deze opleiding zal in de toekomst als basis dienen voor alle nieuwe personeelsleden en de personeelsleden die toe zijn aan een opfriscingscursus.

Op vraag van en in samenwerking met de satellieten werkt de bureau Kennis gerichte opleidingsessies uit. Zo werden er opleidingen voorzien over de berekening van de geldelijke anciënniteit en de pensioenberekening.

Daarnaast werden er kleine infosessies gegeven. Deze sessies werden onderverdeeld in twee delen: een eerder “theoretische sessie” (waarin de basis wordt toegelicht van de theorie en de praktijk) en een “praktijkgerichte sessie” waarin kan worden getoetst of de deelnemers aan de opleiding de materie eigen zijn en ook als dusdanig in de praktijk kunnen toepassen. Er werden bijvoorbeeld opleidingen gegeven over de gezinsfiscaliteit en de berekening van de verschillende vrijwarings.

Het opvolgen van de (juridische) actualiteit

De bureau Kennis volgt op proactieve wijze de wetgeving. De nieuwigheden inzake het geldelijk statuut worden vervolgens geanalyseerd en in duidelijke, begrijpbare taal omgezet zodat de satellieten op de hoogte zijn van deze nieuwigheden.

Om de partners van het SSGPI in kennis te stellen van de nieuwigheden worden zij geïnformeerd door middel van FAQ's en nota's.

Indien de nieuwigheid een invloed heeft op de berekening van de bezoldigingen van de personeelsleden, worden deze gegevens overgemaakt aan de bureau Expertise (cfr *supra*) zodat de wijzigingen tijdig doorgegeven kunnen worden aan de externe partners.

Uitwerken en op punt stellen van typebrieven en formulieren naargelang de noden van de actoren

De bureau Kennis houdt zich eveneens bezig met de redactie van typebrieven (bijvoorbeeld schuldbrieven, attest arbeidsongeschiktheid,...), het ontwerpen en aanpassen van de formulieren voor het openen, schorsen en sluiten van bepaalde rechten op toelagen en vergoedingen.

De formulieren die terug te vinden zijn op de website van het SSGPI (www.ssgpi.be) werden in 2010 onderworpen aan een grondige herziening.

De inhoud van deze typebrieven en formulieren wordt door de bureau Kennis bepaald terwijl de verdere uitwerking (vertaling, omvorming tot PDF, publicatie, ...) gebeurt door de bureau Communicatie (cfr *Infra*).

Kennisoverdracht

Voor een overzicht van de activiteiten en de resultaten die gerealiseerd werden op het vlak van de kennisoverdracht, verwijzen wij naar “De middelen”.

Doelstellingen voor 2011

- Verzamelen van informatie en op performante wijze opnemen in een kennisdatabase;
- Het ter beschikking stellen van een database waarin alle documenten worden opgeslagen die van belang zijn voor het SSGPI (en die al dan niet een rechtstreekse impact hebben op de correcte toepassing van het geldelijk statuut). Een dergelijke database laat onder meer zoeken op trefwoorden toe;
- Het uiteindelijke doel: het creëren van een expertise op de verschillende niveaus van het geldelijk statuut van de geïntegreerde politie (weddeberekening, sociale en fiscale aspecten, ...).

Activiteiten en resultaten van de bureau Expertise

Uitwerken op uniforme wijze en het op punt stellen van de werkinstructies over het gebruik en de werking van de loonmotor Themis zowel voor intern als extern gebruik

Het opmaken en onderhouden van gedetailleerde en begrijpbare procedures (werkinstructies) in samenwerking met bureau Kennis voor wat betreft het gebruik van de loonmotor Themis (bijvoorbeeld: “Hoe een nieuw personeelslid toevoegen”).

Het uitwerken en het geven van opleidingen over het gebruik en de werking van de loonmotor Themis

De bureau Expertise werkt theoretische en praktische opleidingen uit met betrekking tot het gebruik van de werkinstructies en de loonmotor Themis en geeft deze opleidingen aan de satellieten (bijvoorbeeld: “Vrijwaringen in het nieuwe statuut”).

Het betreft hier praktische opleidingen over de toepassing van de theorie in de loonmotor Themis. Deze opleidingen komen tot stand in samenwerking met de bureau Kennis.

Het verlenen van ondersteuning aan de satellieten

De bureau Expertise is de eerstelijnsbijstand voor de satellieten voor wat de werking van de loonmotor Themis betreft. Indien de satellieten vragen hebben over het opvoeren van gegevens in de loonmotor Themis, het terugvinden van gegevens en de verwerking van de gegevens kunnen zij terecht bij de bureau Expertise.

Er wordt ook wekelijks een vergadering belegd met de verschillende satellieten, waarbij bepaalde nieuwigheden of interessante weetjes over de loonmotor worden uiteengezet.

Het verlenen van steun aan de technische ontwikkeling

Als er een wijziging optreedt in het geldelijk statuut die een impact heeft op de berekening van de wedde van de personeelsleden van de geïntegreerde politie, heeft de bureau Expertise, in samenwerking met de bureau Kennis, IT, boekhouding en rapporten de taak om een functionele analyse op te maken.

Samenwerking met de bureau Communicatie (cfr *supra*)

In de uitoefening van de bovenvermelde taken werkt de bureau Kennis en Expertise nauw samen met de bureau Communicatie.

3.2.2.8 Kinderbijslag

Opdracht

De bureau kinderbijslag van het SSGPI is verantwoordelijk voor het beheer en de behandeling van de dossiers kinderbijslag van de personeelsleden die deel uitmaken van de federale politie.

Het kinderbijslagfonds RSZPPO (Rijksdienst voor sociale zekerheid van de provinciale en plaatselijk overheidsdiensten) is verantwoordelijk voor de dossiers kinderbijslag van de lokale politie.

Krachtens de artikels 33 en 34 van de Programmawet van 20 juli 2006, is de bureau kinderbijslag van het SSGPI verantwoordelijk voor:

- het dagelijks up to date houden van de gegevens kinderbijslag in het kadaster van de kinderbijslag;

- het opzoeken van de gegevens van de sociaal verzekerde;
- de mededeling van de gegevens aan het volgende kinderbijslagfonds;
- de elektronische uitwisseling van gegevens (aanvragen, medische vaststellingen mindervalide kinderen, ...);
- ...

Activiteiten en resultaten

Aangezien de verwerking van de gegevens van kinderbijslag en de betaling ervan nog steeds worden uitgevoerd door de CDVU (Centrale Dienst der Vaste Uitgaven), diende naar een oplossing gezocht te worden waarbij de bureau kinderbijslag:

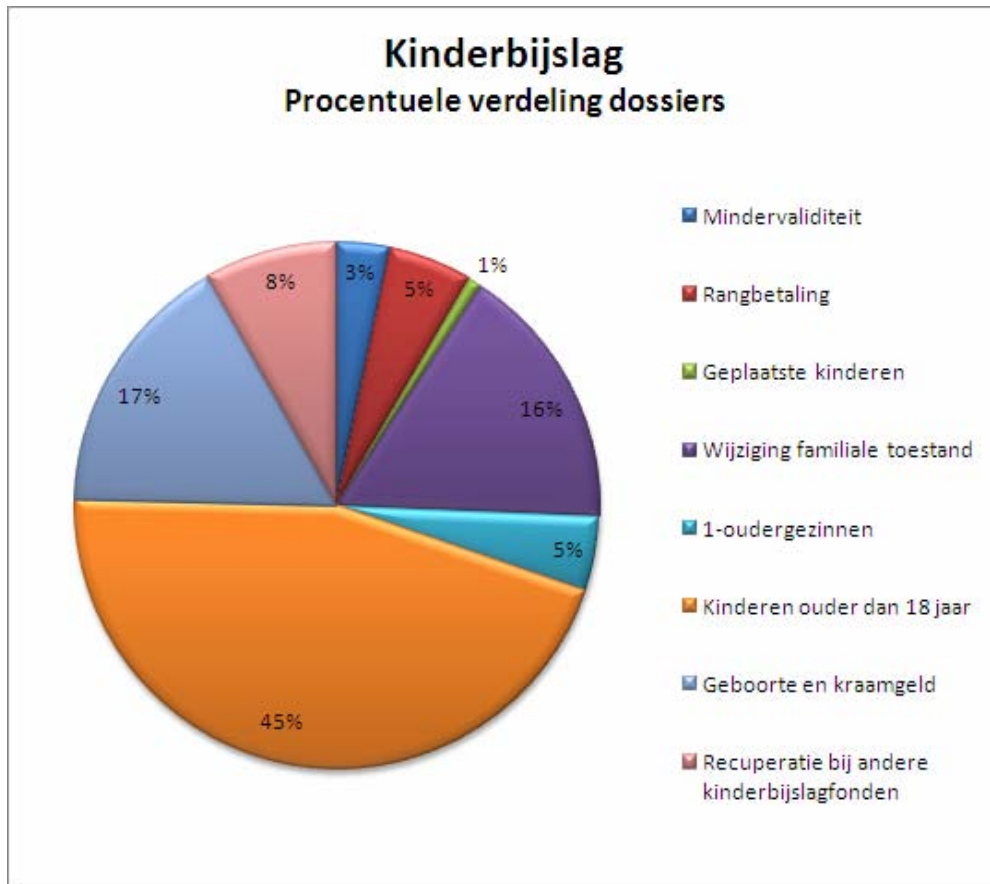
- aan al haar wettelijke verplichtingen (cfr *supra*) kan blijven voldoen;
- een betere technische en theoretische (wetgeving) ondersteuning op korte en lange termijn zou kunnen verkrijgen ;
- haar goede service naar haar sociaal verzekerde klanten kan behouden en dat alles met een minimum aan kosten.

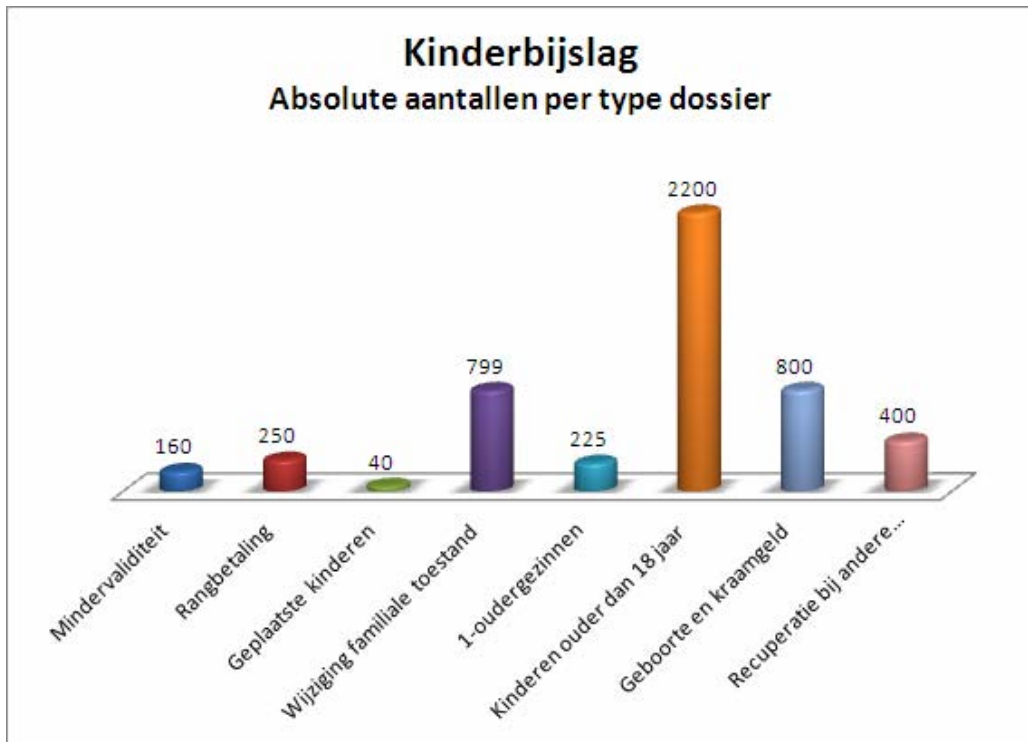
De oplossing werd gevonden in de verhuis van de bureau kinderbijslag naar de lokalen van de F.O.D. Financiën – CDVU, maar met behoud van haar binding met het SSGPI.

Bijgevolg oefent de bureau kinderbijslag van het SSGPI sedert 14 december 2009 haar werkzaamheden uit in de gebouwen van de FOD Financiën (CDVU – Centrale dienst der vaste uitgaven), gelegen in de Handelsstraat 96 te 1000 Brussel.

De bureau kinderbijslag in enkele cijfers...

Alle cijfers die hieronder worden weergegeven betreffen de toestand op 31-10-2010.





3.2.2.9 Boekhouding

Opdracht

De kerntaken van de bureau Boekhouding bestaan uit:

- het fungeren als contactpersoon voor de bijzondere rekenplichtigen, de financiële diensten en de federale politie voor de betrokken materie;
- adviezen geven over de betrokken materies:
 - het opvolgen van evoluties en veranderingen binnen het expertisegeraad;
 - klanten, leidinggevend, overheden, collega's op inhoudelijk vlak adviseren;
 - het analyseren van de vragen en het formuleren van een oplossing;
 - contacten onderhouden met externe diensten (ADVPB, CGL, ...).

Activiteiten en resultaten

Op 1 januari 2010 is de nieuwe loonmotor Themis in gebruik genomen. Vanaf dat ogenblik werden nieuwe bestanden aangeleverd. Deze toevoer van nieuwe bestanden zorgde voor veel vernieuwingen bij de bijzondere rekenplichtigen en de financiële diensten. Naar aanleiding hiervan werden provinciale infosessies georganiseerd om aan te tonen hoe een controle kan

uitgevoerd worden tussen de bestanden onderling. Na deze infosessies werd een werkgroep opgericht met als doel de bestanden te verfijnen (zie “De middelen”).

Deze werkgroepen zijn in de loop van oktober 2010 voor de eerste maal samengekomen om onder andere bestand per bestand te bespreken welke aangepast en/of gesupprimeerd kunnen worden (om de overvloed aan bestanden te beperken).

De bureau Boekhouding werkt ook nauw samen met de bureau Rapporten (zie “Dienstverlening”).

Doelstellingen voor 2011

De bureau Boekhouding wenst nog meer kennis te verwerven binnen het expertisegebied en goede contacten te blijven onderhouden met de bijzondere rekenplichtigen en de financiële diensten.

3.2.2.10 Secretariaat

Opdracht en activiteiten

Het secretariaat van het SSGPI is verantwoordelijk voor het uitvoeren van het logistieke proces:

- het beheer van de dienstwagens;
- het beheer van de gebouwen;
- het beheer van het bureaumateriaal en de apparatuur;
- ...

Daarenboven garandeert het secretariaat een optimale secretariaatsfunctie:

- het encodeert de geleverde prestaties (aan- en afwezigheden);
- het is verantwoordelijk voor administratieve taken:
 - het opvolgen van vakantiedagen;
 - het reserveren van vergaderzalen;
 - verzorgen van de catering;
 - verzorgen van het onthaal van de bezoekers;
 - het beheren van diverse agenda's;
 - het verwerken van inkomende en uitgaande correspondentie;
 - het aannemen van de telefoon en het verzorgen van de post.

3.2.2.11 BAI

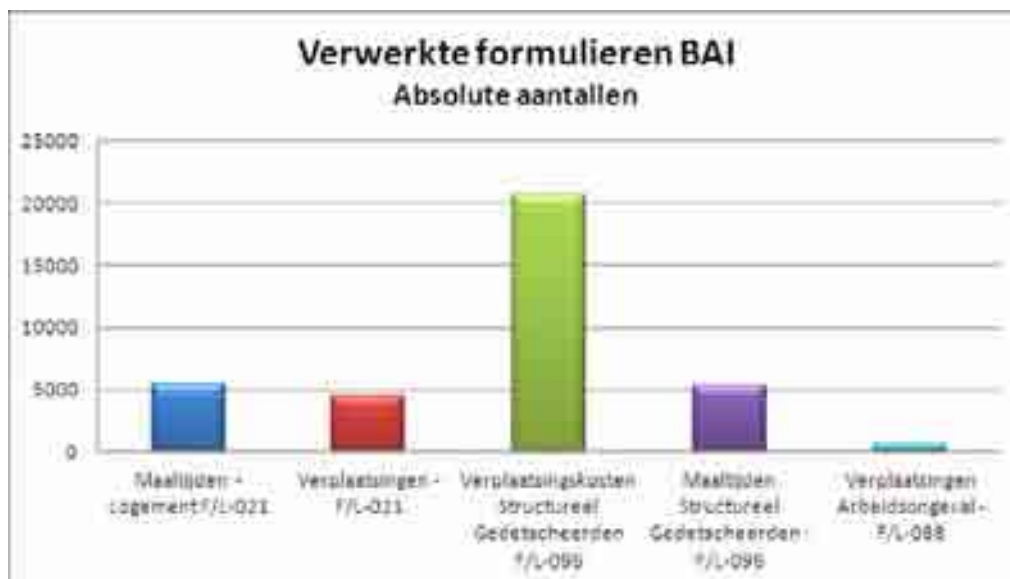
Opdracht

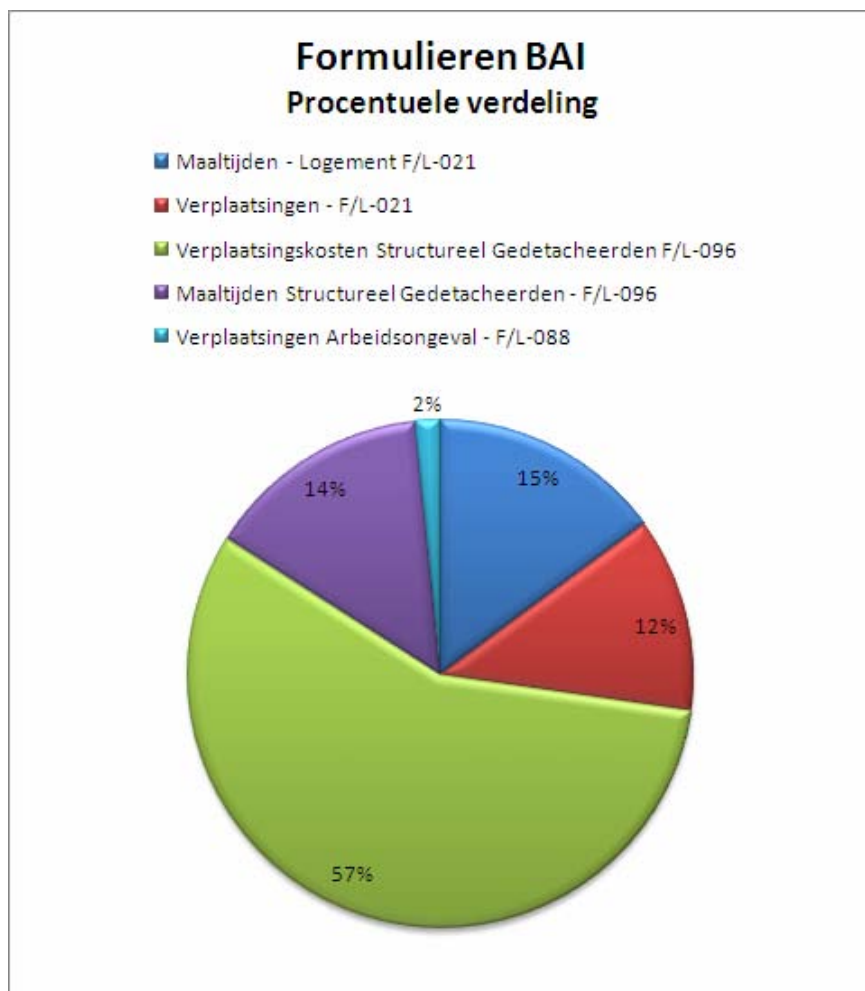
De bureau BAI staat in voor de berekening en de betaling van verscheidene formulieren:

- F/L 007 : kosten voor rogatoire commissie in België;
- F/L 021 : dienstverplaatsingen in België (+ detacheringen en mobiliteiten);
- F/L 029 : tegemoetkoming van de Staat in de vervoerskosten;
- F/L 046 : verhuisvergoeding;
- F/L 080 et 081 : tegemoetkoming van de Staat voor het gebruik van persoonlijke vervoermiddelen;
- F 088 : arbeidsongevallen - beroepsziekten;
- F/L 096 : structureel gedetacheerden ("artikel 96").

Activiteiten en resultaten

Hieronder vindt u een overzicht van het aantal door de bureau BAI verwerkte formulieren F/L 021, F/L 096 en F/L 088 in 2010 (op 31-12-2010):





3.2.2.12 Contentieux

Opdracht

De bureau Contentieux staat in voor het beheer van de geschillen betreffende de terugvordering van de onverschuldigde betalingen, de loonbeslagen en loonoverdrachten en dit in overeenstemming met het door elke werkgever gekozen model van decentrale werking van de loonmotor (Base, Light of Full).

Activiteiten en resultaten

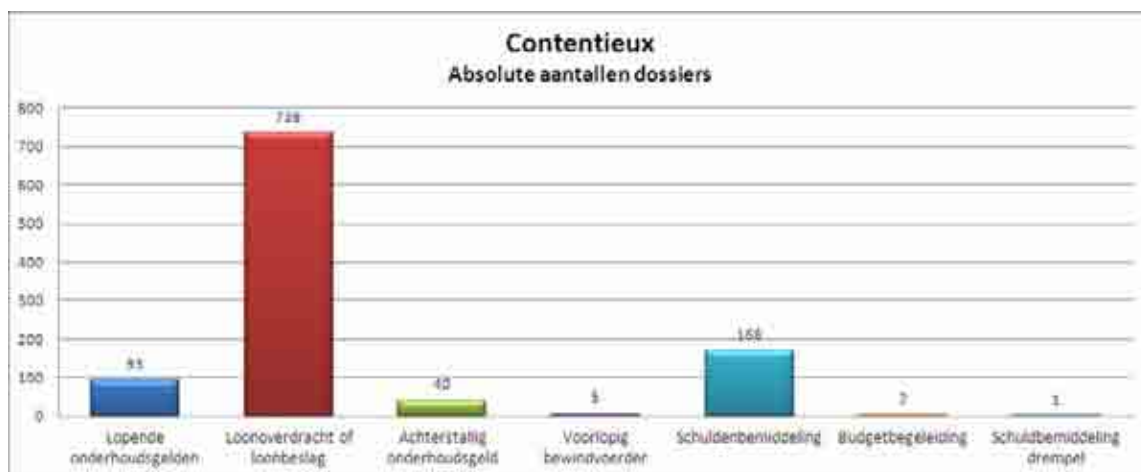
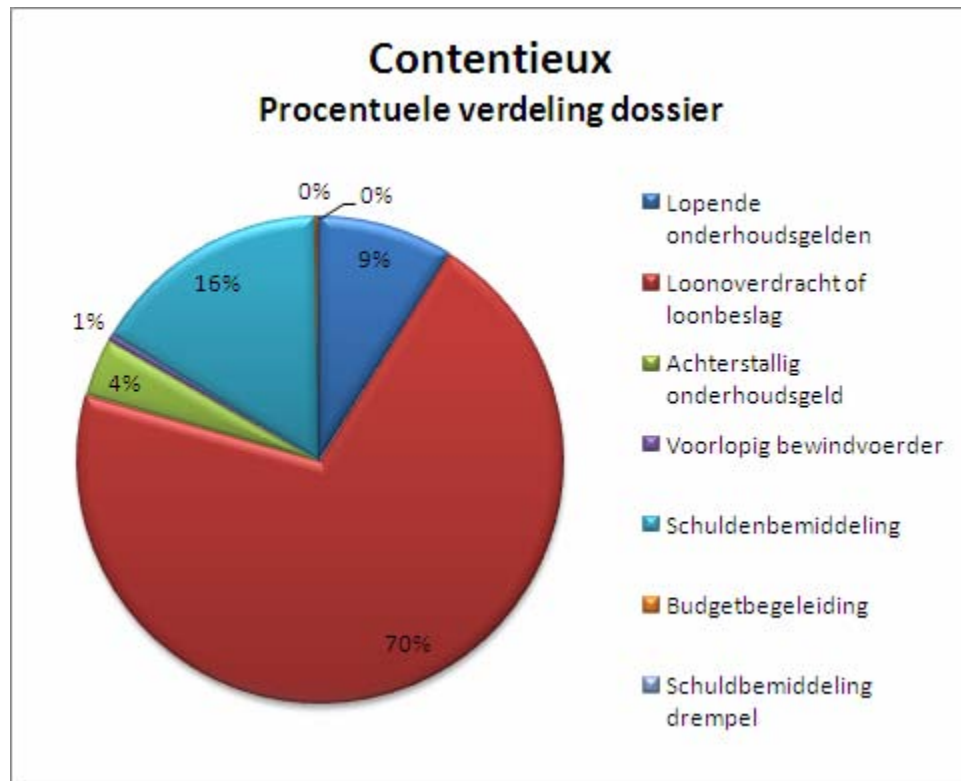
Naast het beheer en de opvolging van de geschillen, de loonbeslagen en de loonoverdrachten, is de bureau Contentieux in 2010 gestart met de conversie van de schulden van het voormalige weddesysteem van de CDVU (Centrale Dienst der Vaste Uitgaven) naar de huidige loonmotor Themis.

Aanvankelijk vertoonde de loonmotor Themis aanzienlijk veel defecten, bugs en onregelmatigheden die opgelost en onderzocht dienden te worden.

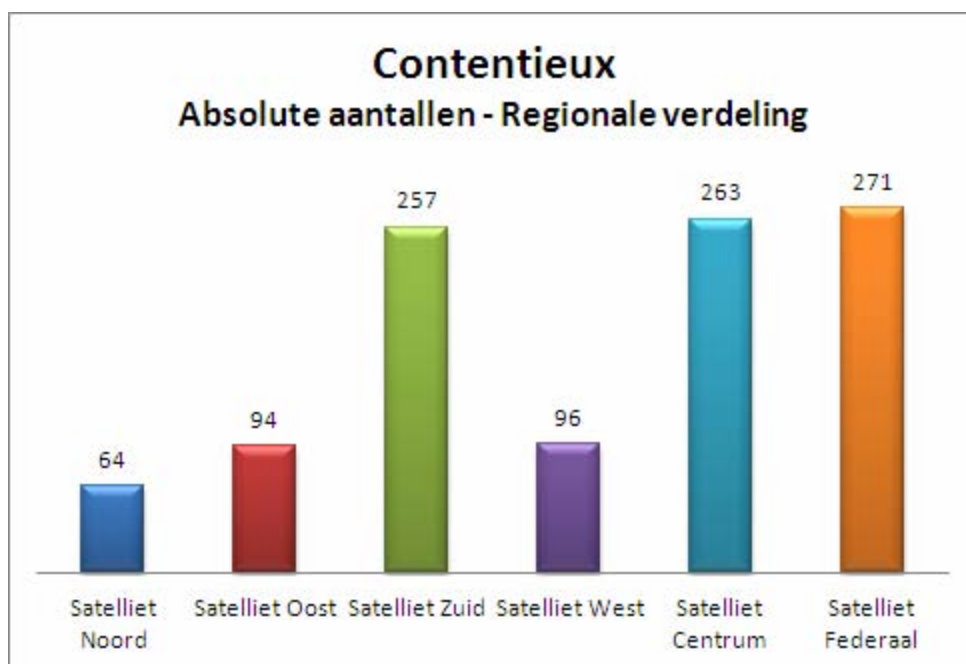
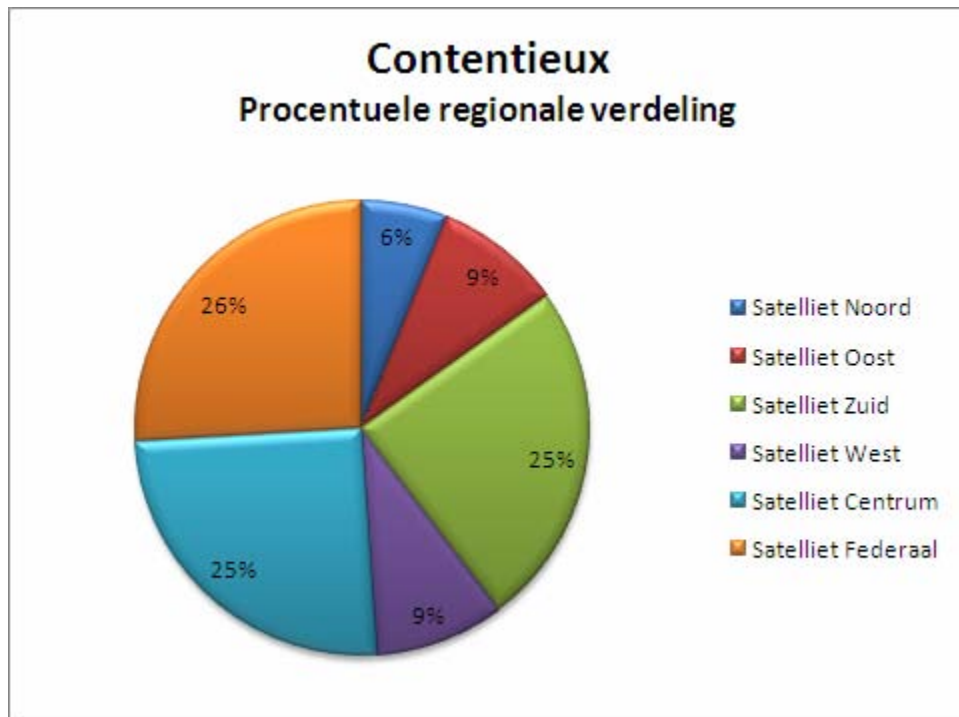
Verder werden nieuwe methodes bepaald die toelaten om met een aantal basisprincipes om te gaan, zoals de 'hangende' schulden (resultaat van het herzien van inhoudingen) en het feit dat er geen automatische compensaties gebeuren.

Ingevolge de reorganisatie van het SSGPI - waarbij de eerste fase (15-03-2010) bestond uit de fusie van de dossiers van de CALog'ers en de operationelen - zal in een tweede fase de bureau Contentieux versmelten met de satellieten. Dit met het doel om een uniek contactpunt aan te kunnen bieden aan de werkgevers voor de integrale behandeling van de dossiers van de klanten. In de loop van 2011 zal dus gestart worden met een kennisoverdracht van de contentieux naar de satellieten.

Hieronder vindt u een overzicht van het aantal dossiers dat behandeld werd binnen de bureau Contentieux in 2010 (de cijfers zijn gebaseerd op het aantal dossiers aanwezig op 1 mei 2010):



Als we de verdeling van bovenstaande contentieux dossiers bekijken per satelliet, dan bekommen we het volgende resultaat:



3.3 Quality Center

Opdracht

Zoals reeds werd aangehaald in “De middelen”, werd op 1 maart 2010 het Quality Center opgericht binnen het SSGPI. Deze dienst heeft als doelstelling om in samenwerking

met de medewerkers van het SSGPI de kwaliteit en de dienstverlening te optimaliseren en dit vanuit een verhoogde aandacht voor klantgericht en procesmatig werken.

Op de organieke tabel van het SSGPI werden drie personeelsleden van het niveau A en twee personeelsleden van het niveau B voorzien om deze doelstelling te realiseren. Echter, door de budgettaire beperkingen, werd deze dienst opgericht met een bezetting van één personeelslid van het niveau A.

Activiteiten en resultaten

In maart 2010 heeft de verantwoordelijke van het Quality Center een voorstel uitgewerkt rond de opdrachten en de korte, middellange en lange termijn doelstellingen van het Quality Center. Dit voorstel werd gepresenteerd aan het management van het SSGPI en goedgekeurd. Op korte termijn werd er prioriteit gegeven aan het uitwerken en in plaats stellen van een systeem van organisatiebeheersing op basis van procesgericht werken. Om dit concept in de praktijk om te zetten werd een projectplan opgemaakt.

In het tweede trimester van 2010 werd een inventaris gemaakt van de (sub)processen die momenteel bestaan op niveau van het SSGPI. Concreet betekent dit dat er achtendertig subprocessen uitgewerkt dienen te worden. Dit is echter een momentopname en is dus aan verandering onderhevig. Ook werd voor ieder proces een proceseigenaar en –beheerder gemandateerd.

In de tweede helft van 2010 werden de eerste stappen gezet om het systeem van organisatiebeheersing in de praktijk om te zetten. Tijdens een infosessie werd verduidelijkt aan het managementteam en de proceseigenaars en –beheerders wat de implementatie van een dergelijk systeem inhoudt en welke de verwachtingen zijn naar de medewerkers van het SSGPI toe. Om te komen tot een dergelijk systeem van organisatiebeheersing werd met iedere

procesbeheerder een volgend traject opgestart en/of afgewerkt, wat kort geschetst neerkomt op wat volgt:

- in een eerste instantie werd met iedere procesbeheerder een gesprek gepland met als doel de verschillende activiteiten van het proces in kaart te brengen;
- daarna werden deze activiteiten weergegeven in een stroomdiagram (flowchart);
- na validatie van deze flowchart werden in samenspraak met de procesbeheerder de risico's en kansen in een matrix weergegeven met indicatie van de impact en de waarschijnlijkheid dat deze risico's zich voordoen;
- in deze matrix werden eveneens de beheersmaatregelen beschreven die de risico's helpen onder controle te houden;
- de ontbrekende of te verbeteren beheersmaatregelen worden dan opgenomen in een actieplan;
- na validatie door de proceseigenaar die de prioriteiten binnen dit actieplan bepaalt, worden het proces (onder de vorm van het stroomdiagram), de risico- en controlematrix en het actieplan voorgesteld aan het management ter goedkeuring;
- tenslotte communiceren de verantwoordelijken aan de procesmedewerkers de afgesproken werkwijze.

Door een interne verschuiving en mede door de budgettaire beperkingen, zal in 2011 geen voltijds personeelslid beschikbaar zijn om een functie binnen het Quality Center waar te nemen. Met het oog op de decentralisatie van de satellieten werd nagegaan welke opdrachten prioritair uitgevoerd dienen te worden. Op korte termijn zullen deze prioritaire taken bijkomend worden opgenomen door andere personeelsleden van het SSGPI. Concreet gaat het over het vervolg van het traject dat werd opgestart in de tweede helft van 2010, namelijk het concretiseren van het systeem van organisatiebeheersing.

Na het afwerken van de eerste fase binnen dit traject (cfr *supra*), treedt de fase van de cyclische toepassing in werking. Hierbij wordt minstens jaarlijks door de procesbeheerder nagegaan of er aanpassingen dienen te gebeuren aan de processen en de risico- en controlematrix. Ook dient de volledigheid van het actieplan op dat moment bekeken te worden.

Doelstellingen voor 2011

Het is de bedoeling om in 2011 dit traject af te ronden. Het beoogde effect is dat het SSGPI een organisatie is die 'controle' heeft op de situatie en proactief omgaat met fenomenen.