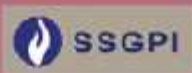


activiteiten-  
verslag  
van het ssgpi

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 .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
1.1 Missie.....	10
1.2 Visie.....	15
1.3 Waarden .....	16
1.4 Gevolgen van de visie, missie en waarden op de huidige organisatie	17
2. De middelen.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1 Structuur .....	22
2.1.1 Loonmotor Themis.....	22
2.1.2 Reorganisatie van het SSGPI – Oprichting van de satellieten, het Coördinatiecentrum en het Quality Center .....	23
2.1.3 Automatische routing .....	25
2.1.4 Beschikbaarheid boekhouders SSGPI.....	27
2.2 Operationele taken .....	27
2.2.1 De loonmotor Themis als functionele opleiding .....	27
2.2.2 Train the trainers .....	28
2.2.3 Sociale aangiften .....	29
2.2.4 Infosessies boekhouding in drie fasen .....	29
2.3 Kennisoverdracht .....	30
2.4 Verbetertrajecten .....	30
2.4.1 Individuele coaching .....	30
2.4.2 Opleiding coaching.....	32
2.4.3 Opleiding netwerken.....	32
2.4.4 Audit document- en kennisbeheer.....	32
2.4.5 Information Mapping .....	33
2.4.6 Workshop Coördinatiecentrum SSGPI .....	34
2.4.7 Enquête over de bestanden en handleidingen van VERA, gevolgd door workshops met de bijzondere rekenplichtigen, de boekhouders en de HRM-verantwoordelijken .....	35
2.4.8 Gepersonaliseerde blanco's voor een uniforme werking.....	36

2.4.9	Vorbereiding documentenbeheersysteem en nieuwe website .....	37
2.4.10	Dienstenpakketten en SLA's .....	39
3.	Dienstverlening .....	Error! Bookmark not defined.
3.1	Satellieten .....	44
3.1.1	De verschillende satellieten.....	44
3.1.2	De opdrachten van de satellieten.....	47
3.1.3	Eén satelliet in de kijker: satelliet Noord.....	48
3.2	Coördinatiecentrum .....	53
3.2.1	De opdracht van het Coördinatiecentrum.....	53
3.2.2	De opdracht, de activiteiten en de resultaten van de verschillende bureaus van het Coördinatiecentrum .....	54
3.3	Quality Center .....	73
4.	Personeel .....	Error! Bookmark not defined.
4.1	De personeelsleden van het SSGPI.....	76
4.2	Teambuilding .....	78

# 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.

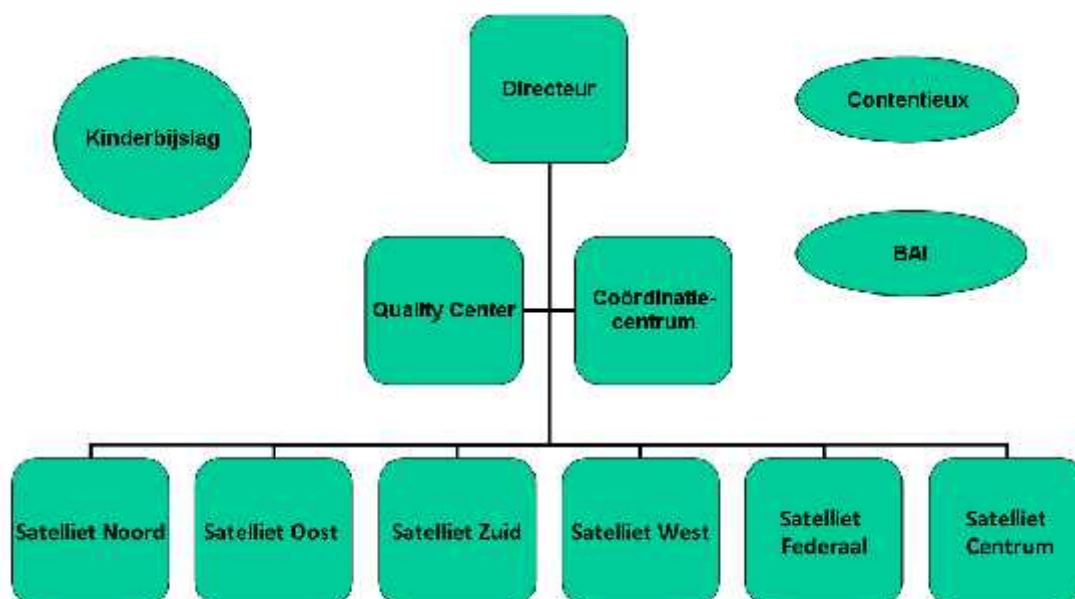
Immers, zonder hun inzet zou het onmogelijk geweest zijn om de activiteiten die hierna beschreven worden, te verwezenlijken.

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



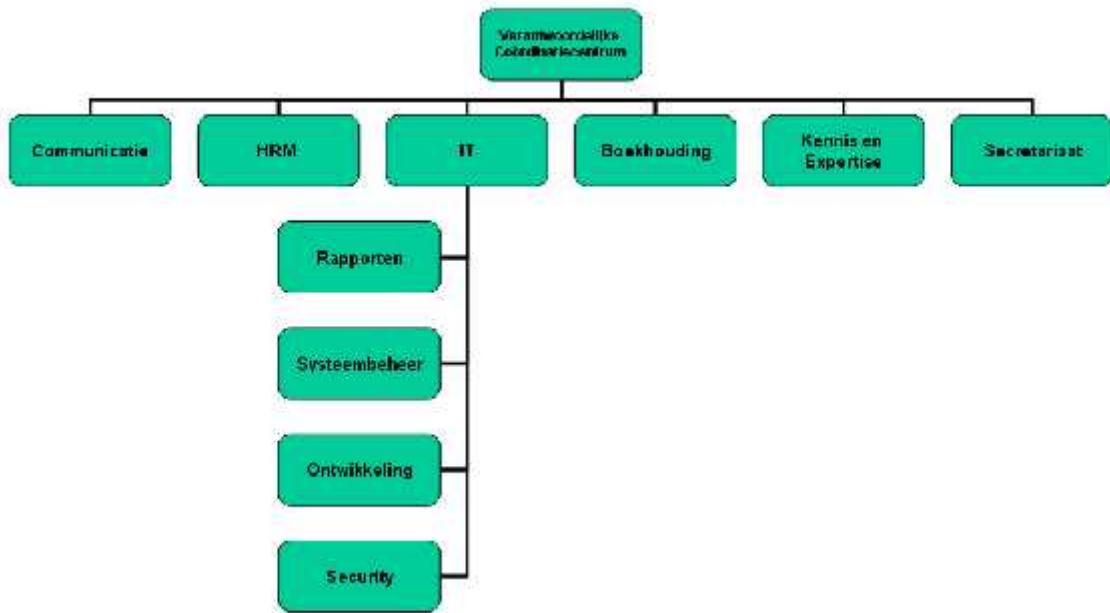
De zes satellieten staan in voor de volledige en autonome dossierbehandeling van alle dossiers van de zones en van de federale politie. Zij fungeren als voornaamste contactpunt van de werkgevers.

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* WGP<sup>1</sup> 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 ook voor bepaalde categorieën van niet-personeelsleden. Deze loonberekening gebeurt conform de sociale, fiscale en administratieve wetgeving.

---

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

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 consuleer- 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.

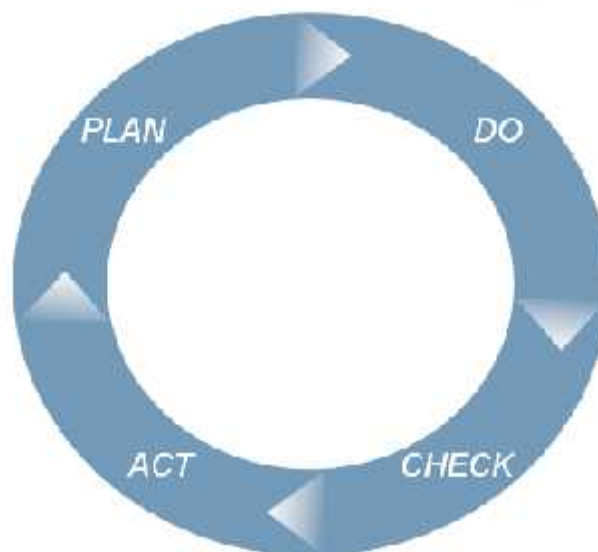
Hierbij is het belangrijk dat het SSGPI kan beschikken over een duidelijk wetgevend kader (zie “Missie”). Dit moet aanleiding geven tot erkenning en herkenning van het SSGPI door haar klanten en partners.

## 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 opleidingscentrum 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 leidinggevendenden in drie fasen:
  - eerst coaching van changemanagers;
  - dan bijkomend coaching van andere leidinggevendenden (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 pilotzones door terugkoppelingssessies;
- infosessies pilotzones;
- 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 leidinggevenden 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”);
- ...

## de middelen



## 2.1 Structuur

### 2.1.1 Loonmotor Themis

Sinds 01/01/2010 is de nieuwe loonberekeningtoepassing, Themis genaamd, operationeel. Themis is centraal geïmplementeerd op het niveau van het SSGPI en is decentraal consulteerbaar en voedbaar door de 197 werkgevers (de 196 politiezones en de Federale politie).

De mogelijkheid om de loonmotor decentraal te consulteren en/of te voeden, levert een aantal voordelen op:

- **Transparantie**

Omdat de klant decentraal toegang heeft tot de loonmotor, kan hij deze consulteren en desgewenst de gegevens 'bewerken'. Zodoende kan er vanuit de zone opgevolgd worden wat de status is van geseinde of ingevoerde wijzigingen.

In het loondossier (één van de componenten van de nieuwe loonmotor) kan men de (her)berekeningresultaten per dossier gaan bekijken (zowel de negatieve als de positieve berekeningen worden van bruto tot netto weergegeven). Dit betekent dat de werkgever veel gerichter kan antwoorden op vragen van personeelsleden, aangezien zij toegang heeft tot identiek dezelfde gegevens waarover het SSGPI beschikt.

De bijzondere rekenplichtige, die vaak geen rechtstreekse toegang heeft tot de gegevens via het politienetwerk, kan via een internetverbinding de toepassing raadplegen.

- **Kwaliteitsvolle dienstverlening**

De werkgever staat zelf mee in voor het bewaken van de correctheid van de gegevens doordat zij deze online kan consulteren. Dit heeft een positieve invloed op de mate van betrokkenheid bij de loonberekening.

Door de mogelijkheid om de berekening online op te volgen en te controleren, participeert men automatisch aan de kwaliteitscontrole.

- **Administratieve vereenvoudiging**

Decentraal werken zorgt ervoor dat het overmaken van (papier) stavingstukken tot een (wettelijk) minimum kan herleid worden. Enkel de documenten die nodig zijn voor de vervollediging van het weddedossier, moeten worden overgemaakt aan het SSGPI. Deze

vorm van automatisering vermijdt dat we vervallen in een bureaucratie en bevordert een efficiënte en snelle manier van werken.

Met de invoering van de nieuwe loonmotor wenste het SSGPI een breuk te maken met het verleden en wou ze de nieuwe loonmotor Themis aangrijpen als een kans om zich naar de toekomst toe te kunnen profileren als een professionele organisatie, die erkend en herkend wordt door haar klanten.

### **2.1.2 Reorganisatie van het SSGPI – Oprichting van de satellieten, het Coördinatiecentrum en het Quality Center**

Parallel aan het technische traject van de implementatie van de nieuwe loonmotor, werden binnen het SSGPI eveneens initiatieven genomen op het vlak van het veranderingsbeheer (zie “Het beleid”).

De gehele organisatie van het SSGPI werd zelfs in vraag gesteld en opnieuw uitgetekend. De reorganisatie die gestart is op 15 maart 2010 was hiervan één van de gevolgen.

De reorganisatie binnen het SSGPI zal plaatsvinden in verschillende fasen. De eerste fase, die dus van start is gegaan op 15 maart 2010, bestond uit de fusie van de dossiers van de CALog-personeelsleden en de operationele personeelsleden.

#### **Oprichting satellieten**

Er werden **satellieten** opgericht binnen het SSGPI, die instaan voor de volledige dossierbehandeling van alle dossiers van de zones en de federale politie, ongeacht het gekozen dienstverleningspakket (zie “De middelen”).

De satellieten fungeren als voornaamste contactpunt van de zones en de federale politie met het SSGPI. Enkel de personeelsdiensten mogen de satellieten contacteren. Een uitzondering betreft echter de satelliet federaal. De federale personeelsleden mogen wel contact opnemen met hun satelliet voor vragen waarvoor het SSGPI bevoegd is.

Wij verwijzen naar Deel 3, Dienstverlening, voor meer uitleg betreffende de opdracht, de activiteiten en de resultaten van de satellieten.

Er werden in 2010, 6 satellieten opgericht die elk de dossierbehandeling van 2 à 3 provincies voor hun rekening nemen:

- Satelliet Noord
- Satelliet Oost

- Satelliet Zuid
- Satelliet West
- Satelliet Centrum
- Satelliet Federaal

In Deel 3, Dienstverlening, wordt verder ingegaan op de verdeling van de verschillende zones binnen de satellieten.

In een tweede fase zullen de bureaus BAI (Dienstverplaatsingen) en Contentieux (zie “Dienstverlening”) opgenomen worden binnen de satellieten, om één uniek contactpunt te creëren voor de klanten. Dit is een doelstelling die het SSGPI wil verwezenlijken in de loop van 2011 en 2012.

### **Coördinatiecentrum**

Naast de oprichting van de satellieten, werd in maart 2010 eveneens een **Coördinatiecentrum** opgericht. Het Coördinatiecentrum heeft geen eerstelijns contact met de werkgevers, behalve de bureaus IT, Security en boekhouding (zie “Dienstverlening”). Het heeft wel tot doel te voorzien in een optimale ondersteuning van de dossierbehandeling in de meest brede zin van het woord. Het Coördinatiecentrum voert functies uit en biedt diensten aan die de satellieten ondersteunen. Deze ondersteuning impliceert eveneens een waarborg voor een uniforme en kwaliteitsvolle werking. Verschillende van de aangeboden functies kunnen zich in de toekomst ontwikkelen tot *centers of excellence*.

Het Coördinatiecentrum wordt ingedeeld in verschillende bureaus. Voor meer informatie omtrent de opdracht, de activiteiten en de resultaten van het Coördinatiecentrum verwijzen wij naar Deel 3, Dienstverlening.

### **Quality Center**

Naast de oprichting van de 6 satellieten en het Coördinatiecentrum, werd op 1 maart 2010 een **Quality Center** opgericht. 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.

Wij verwijzen naar Deel 3, Dienstverlening, voor meer uitleg over de opdracht, de activiteiten en de resultaten die het Quality Center heeft verwezenlijkt in 2010.

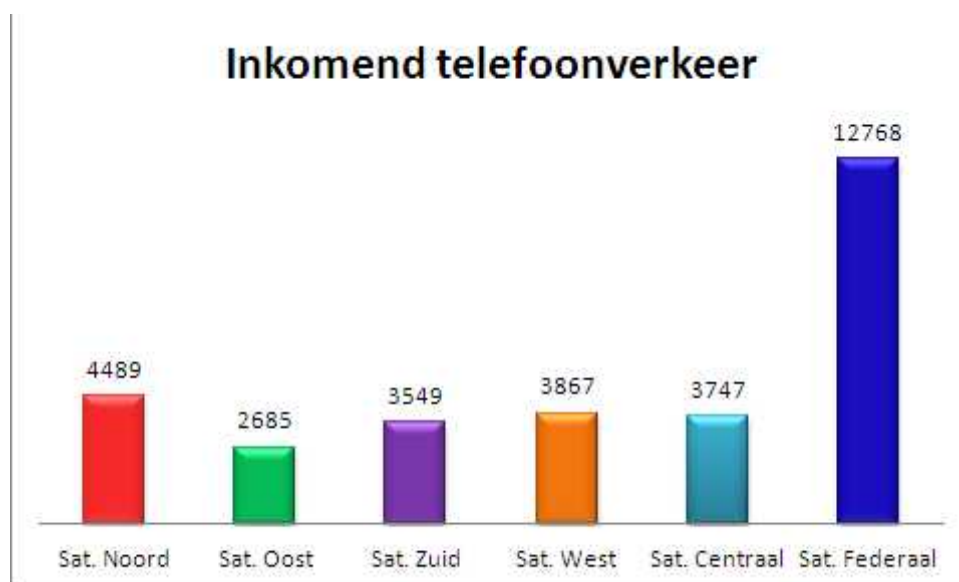


### 2.1.3 Automatische routing

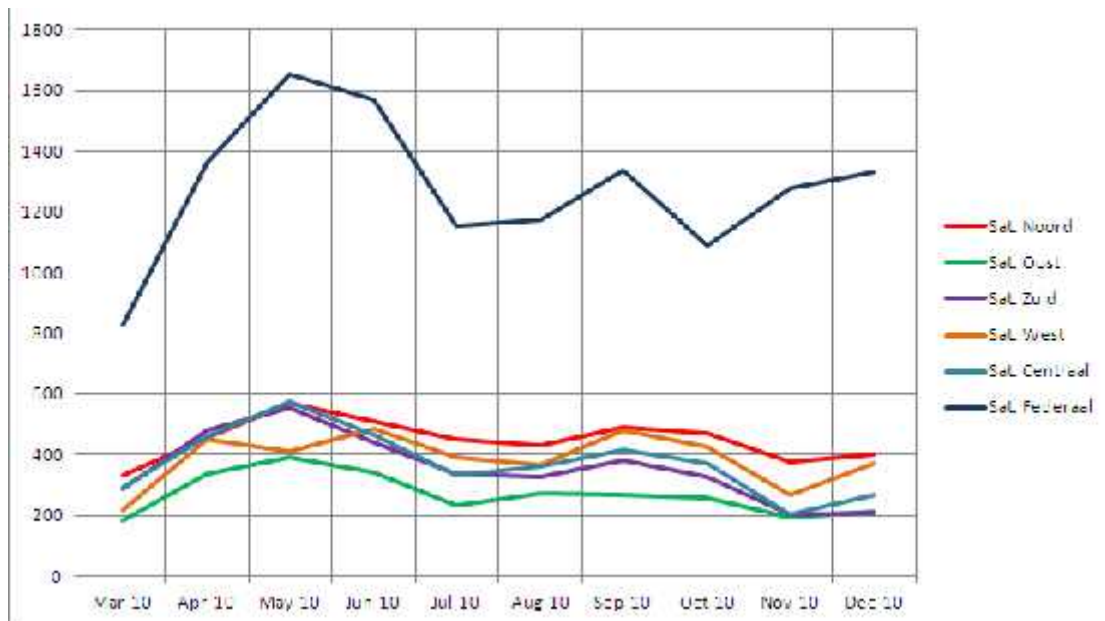
Tegelijkertijd met de oprichting van de satellieten, het Coördinatiecentrum en het Quality Center, werd in maart 2010 het Contact center van het SSGPI afgeschaft en vervangen door een systeem van automatische routing.

Het unieke inbelpunt van het SSGPI bleef ongewijzigd, maar vanaf maart 2010 wordt men automatisch doorverbonden met de betrokken satelliet, de bureau BAI of de bureau Contentieux na het intoetsen van zijn keuze na het horen van een boodschap.

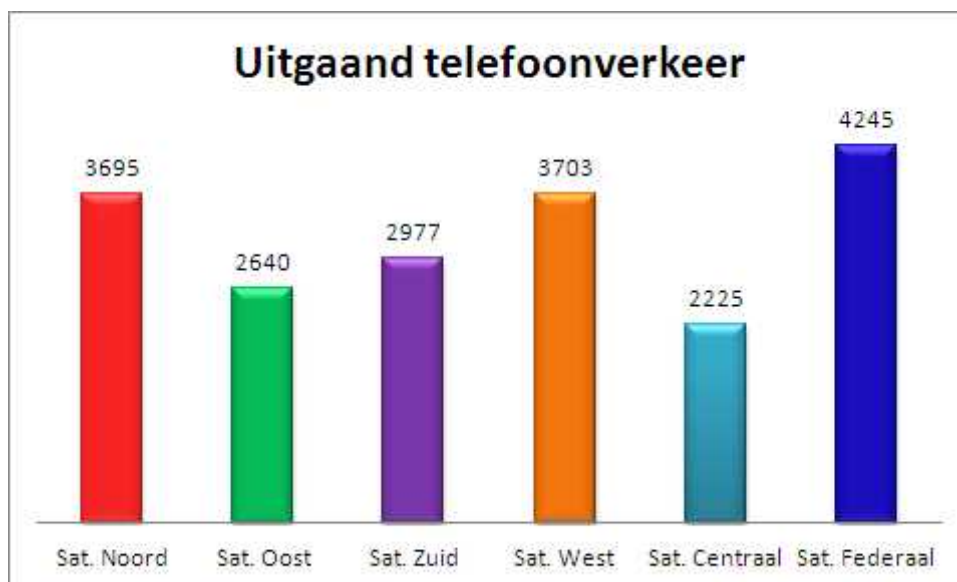
Hieronder vindt u een overzicht van het totaal aantal binnenkomende oproepen per satelliet voor de periode van 15 maart 2010 (datum van de oprichting van de satellieten) tot en met 31 december 2010:



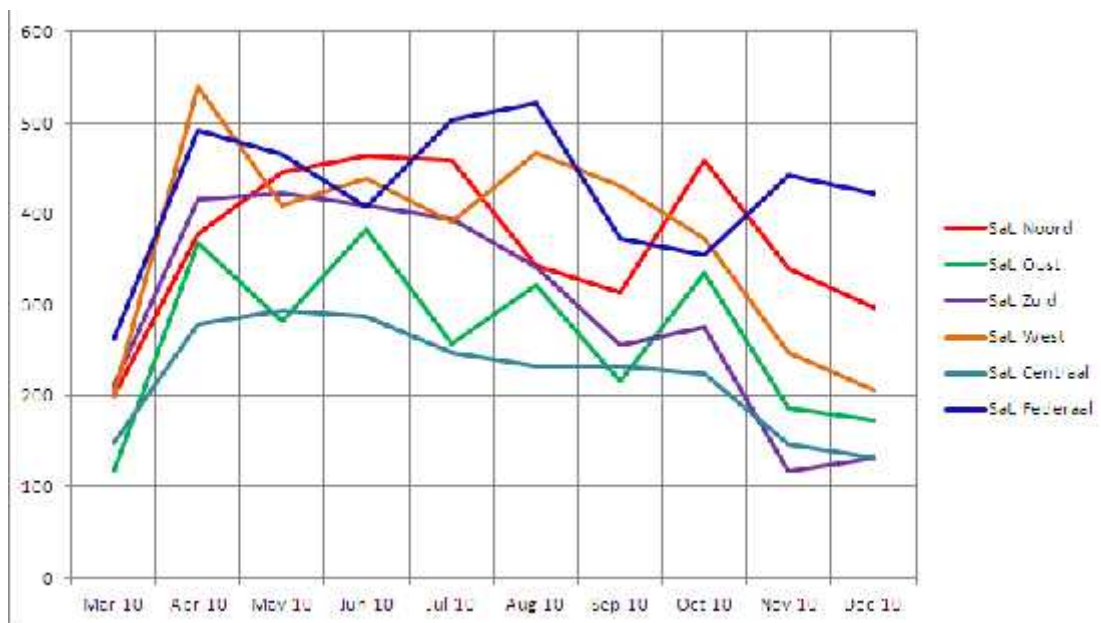
Hieronder vindt u een overzicht van het totaal aantal binnenkomende oproepen per satelliet per maand in 2010:



Hieronder vindt u een overzicht van het totaal aantal uitgaande telefoongesprekken per satelliet voor de periode van 15 maart 2010 tot en met 31 december 2010:



Hieronder vindt u een overzicht van het aantal uitgaande telefoongesprekken per satelliet per maand:



#### 2.1.4 Beschikbaarheid boekhouders SSGPI

Een andere nieuwigheid die werd ingevoerd in 2010 om meer en beter tegemoet te komen aan de wensen van onze klanten (en meer in het bijzonder de bijzondere rekenplichtigen en de financieel verantwoordelijken), is de telefonische beschikbaarheid van onze 2 boekhouders (1 Nederlandstalige en 1 Franstalige).

Onze twee boekhouders fungeren als tussenpersoon voor de bijzondere rekenplichtigen, de financiële diensten en de federale politie voor de specifieke boekhoudkundige materie.

## 2.2 Operationele taken

### 2.2.1 De loonmotor Themis als functionele opleiding

Het SSGPI heeft het erkenningsdossier 'Themis Base' voorgesteld aan de erkende politiescholen tijdens de PCP (overlegplatform) van 21 juni 2010.

Sindsdien hebben deze scholen de mogelijkheid om opleidingsessies te organiseren in samenwerking met de personeelsleden van het SSGPI.

Het doelpubliek van de opleiding “Themis Base” zijn de personeelsleden van de personeelsdiensten of van de financiële diensten die werken op het geldelijk niveau.

Het doel van deze opleiding is het lezen, begrijpen en interpreteren van de gegevens die hernomen worden in de toepassing Themis.

Na deze opleiding kunnen de deelnemers toegang vragen tot Themis via internet en/of Portal volgens de procedure die uiteengezet wordt op onze website [www.ssgpi.be](http://www.ssgpi.be) (Loonmotor/Nota's/Toegangprocedure tot Themis).

Voorbeeld van een menu uit de loonmotor Themis:



## 2.2.2 Train the trainers

De werkgevers van de geïntegreerde politie beschikken sinds de inplaatsstelling van Themis over de mogelijkheid om de gegevens die hernomen worden in deze applicatie te raadplegen en/of te encoderen naargelang het gekozen decentralisatiemodel (via Portal en/of internet en dit zonder bijkomende kosten voor de werkgevers).

Opdat de raadpleging van de gegevens zo efficiënt mogelijk zou verlopen, werden opleidingen ontwikkeld op basis van het principe van Train the trainers.

De eerste opleidingen werden verzorgd via de erkende politiescholen door de personeelsleden van het SSGPI.

Sinds oktober 2010 werden 5 Nederlandstalige en 4 Franstalige sessies georganiseerd. Deze zullen worden voortgezet in 2011.

### **2.2.3 Sociale aangiften**

Het SSGPI is verantwoordelijk voor het opstellen van de multifunctionele aangiften voor de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) of voor de Rijksdienst voor sociale zekerheid van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten (RSZPPO) en dit, sinds 1 januari 2010.

Deze aangiften worden ieder trimester opgestuurd naar de RSZ en de RSZPPO in functie van het type van de werknemer. De verbeterende aangiften worden eveneens opgestuurd indien dit noodzakelijk blijkt (wanneer de geldelijke of de beschrijvende gegevens van de personeelsleden gewijzigd werden voor de reeds aangegeven trimesters).

De gegevens die vervat zitten in deze bestanden zijn noodzakelijk om als personeelslid recht te hebben op sociale zekerheid.

### **2.2.4 Infosessies boekhouding in drie fasen**

De lancering van Themis riep verschillende vragen op bij de gebruikers over de verschillende outputbestanden die voortkomen uit de loonmotor. Om hieraan tegemoet te komen, heeft het SSGPI een actieplan ontwikkeld dat bestaat uit drie fasen.

De eerste fase bestond erin om informatiesessies te organiseren over deze bestanden. Deze sessies vonden plaats in de loop van de maand juni 2010. Zij werden georganiseerd op het niveau van elke provincie in samenwerking met ADVPB van de FOD Binnenlandse zaken.

Vervolgens, voor wat de tweede fase betreft, hebben we via onze website een enquête gelanceerd over de frequentie en het nut van de bestanden die voortkomen uit Themis.

Tenslotte werden werkgroepen opgericht met als doel de outputbestanden te herdefiniëren in functie van de behoeften van de verschillende doelgroepen.

De resultaten van dit intensieve werk zullen zichtbaar zijn in de loop van het eerste trimester van 2011.

## 2.3 Kennisoverdracht

Vanaf 2011 zal een aantal personeelsleden van het SSGPI gepensioneerd zijn. Om te vermijden dat de kennis van die personeelsleden zou verdwijnen en om de continuïteit van de diensten te waarborgen, heeft het SSGPI het initiatief genomen om een « kennisoverdracht » te organiseren.

Om deze overdracht zo goed mogelijk te organiseren, werden 2 personen aangeduid binnen het SSGPI en werd eveneens beroep gedaan op een personeelslid van de Directie van de Opleiding – Documentatie en Kenniscentrum, teneinde een goede werkmethode in plaats te stellen en continuïteit te kunnen garanderen.

De procedure die wordt toegepast is de volgende : er wordt gevraagd aan het personeelslid dat op pensioen gaat om, in samenwerking met één van de personen aangeduid binnen het SSGPI, een soort van « **takenkaart** » op te stellen die op een zeer concrete en zeer specifieke manier beschrijft welke taken hij uitoefent.

Het doel is om het optimale functioneren en zelfs de continuïteit van de dienst te behouden en zich ervan te verzekeren dat het werk zal uitgevoerd worden op een efficiënte en correcte manier, binnen de vooropgestelde termijn en tot tevredenheid van de klanten en de collega's.

## 2.4 Verbetertrajecten

Zoals we reeds konden lezen in Deel 1, Het beleid, heeft het SSGPI een aantal operationele doelstellingen bepaald op korte termijn, waaraan een aantal activiteiten («verbetertrajecten») werd gekoppeld om deze doelstellingen te kunnen bereiken. Hieronder vindt u een overzicht van de verbetertrajecten die door het SSGPI werden aangevat of voltooid in 2010.

### 2.4.1 **Individuele coaching**

Eind 2009 – begin 2010 heeft het SSGPI het initiatief genomen om de leidinggevenden van het SSGPI te laten coachen via individuele coachingsessies.

Op basis van de competentie-analyse die werd uitgevoerd rond augustus 2008 (zie "Het beleid"), waarbij werd nagegaan welke competenties aanwezig waren bij onze personeelsleden als sterke punten en welke punten bijgeschaafd dienden te worden, vond

eind 2009 een intakegesprek plaats tussen de coachee (de persoon die gecoacht wordt), de coach en de begeleider van de competentie-analyse. De bedoeling van dit intakegesprek is het overlopen van de verbeterpunten en het bepalen van een individueel coachingplan.

In een tweede fase vond begin 2010 een intakegesprek plaats met de hiërarchisch meerdere van de coachee. Het doel van dit gesprek was om de individuele verwachtingen van de hiërarchisch meerdere te leren kennen en om eigen coachingvragen aan te brengen, zodat deze konden opgenomen worden in het coachingplan. Aan deze coachingvragen werden vervolgens resultaatindicatoren gekoppeld om de vooruitgang van de coachee te kunnen meten.

Na deze twee gesprekken zijn de individuele sessies van start gegaan tussen de coachee en de coach. Gemiddeld vindt er één coachingsessie plaats om de 4 weken. De bedoeling van de coaching is een ondersteuning te bieden aan de leidinggevenden om persoonlijke en professionele groei te bevorderen en dit via reflectie, bewustwording, beweging, inzicht, confrontatie, ....

De coach treedt op als facilitator, bewaker, spiegel, klankbord, confrontator. Hij helpt om iemands drijfveren te identificeren, zijn sterkten en zwaktes te herkennen en zijn potentieel te realiseren. Eén van de principes van coaching is **zelfsturing**, dus de verantwoordelijkheid voor de keuzes of acties ligt bij de coachee.

Na elke coachingsessie wordt van de coachee verwacht om een dagboekverslag op te stellen waarin de ervaringen genoteerd worden en de evoluties van de ervaringen. Het is immers belangrijk om te reflecteren over je ervaringen om ze daarna te kunnen theoretiseren en om te zetten in acties. Hierdoor doe je weer nieuwe ervaringen op, enzovoorts. Dit noemt men de leercyclus van Kolb:



Na een tiental individuele coachingsessies vindt een feedbackgesprek plaats tussen de coach, de coachee en de directe chef. Hierbij wordt meegedeeld door de coachee aan de directe chef hoe de samenwerking met de coach ervaren werd. Ook wordt aan de hand van

de resultaatsindicatoren bepaald of er vooruitgang werd geboekt bij de coachee met betrekking tot de geformuleerde coachingvraag.

### **2.4.2 Opleiding coaching**

Op 16 september 2010 is parallel aan de individuele coachingsessies, de opleiding Coaching van start gegaan. Tijdens deze opleiding worden de leidinggevenden die individueel gecoacht worden in groep opgeleid om het coachen te kunnen integreren in hun stijl van leidinggeven.

Er wordt vooral rond de volgende drie thema's gewerkt gedurende deze opleiding: coachen, leiderschap en luisteren. We gaan in op een verbreding en verdieping van deze begrippen, staan stil bij de bewustwording van perceptie en realiteit, de deelnemers trekken persoonlijke conclusies over de eigen competenties, ... De 8 personeelsleden die deelnemen aan deze opleiding maken hun eigen coaching toolkit en stellen een persoonlijk actieplan op.

### **2.4.3 Opleiding netwerken**

In september 2010 is de opleiding "Het uitbouwen van professionele netwerken" aangevat voor de leidinggevende personeelsleden van het SSGPI.

Je netwerk is één van de goedkoopste en meest voor de hand liggende hulpmiddelen om je doelen te bereiken. Eerst moet je wel duidelijk weten wat je doelen zijn. De bedoeling van deze opleiding is dan ook de noodzaak begrijpen van pro-actief netwerken, nagaan wie er in je netwerk zit en wat nodig is om goed te netwerken.

Tenslotte bepalen de deelnemers hun objectieven met betrekking tot netwerken, volgens het "Smart-principe", om actief te kunnen gaan netwerken.

### **2.4.4 Audit document- en kennisbeheer**

Eind 2009 heeft het SSGPI een audit laten uitvoeren om het huidige documentenbeheer en de kennisbeheerpraktijken vast te leggen en te verbeteren naar de toekomst toe.

In mei 2010 werden de resultaten van deze audit aan het SSGPI voorgesteld en werden adviezen geformuleerd. Enkele van de aanbevelingen met betrekking tot het documentenbeheer zijn het inscannen van onze papieren documenten met OCR (Optical Character Recognition), het gebruik van een Document Management System om de fysieke locatie van de bestanden beter te kunnen beheren (zie "De middelen"), classificaties aanbrengen, versiebeheer toepassen, documenten elektronisch archiveren en verschillende toegangsrechten aanmaken voor verschillende doelgroepen.



De adviezen met betrekking tot het kennisbeheer betroffen het verhogen van de opleidingsfrequentie (zie “Dienstverlening”), het praktijkgericht maken van de opleidingen en het toevoegen van meer concrete voorbeelden (zie “Dienstverlening”).

Uit de audit van het kennis- en documentbeheer is, naast een analyse van een Document Management System (DMS) en een verbetering van de kwaliteit en de kwantiteit van de opleidingen, eveneens een meer gestructureerde, duidelijke en overzichtelijke manier van opstellen van documenten ontstaan. Deze manier van het opstellen van bedrijfsdocumentatie wordt Information mapping of IMAP genoemd (zie punt 2.4.5).

### 2.4.5 Information Mapping

<b>Inleiding</b>	In oktober 2010 hebben 7 personeelsleden van het SSGPI gedurende 2 dagen de opleiding “Information Mapping” gevolgd in Gent.
<b>Doel</b>	Het doel van deze opleiding is om de communicatieve, analytische en organisatorische vaardigheden van de Information Mapping te gebruiken voor: <ul style="list-style-type: none"><li>• een duidelijke analyse, organisatie en presentatie van de informatie;</li><li>• het schrijven van documenten die<ul style="list-style-type: none"><li>- gemakkelijk te lezen en te begrijpen zijn;</li><li>- het vinden van de sleutelinformatie vergemakkelijken.</li></ul></li></ul>
<b>Hoe?</b>	Het principe van IMAP is om de informatie op te delen in kleine eenheden, gebaseerd op het doel of de functie van de lezer in plaats van op grond van het onderwerp.
<b>Waarom?</b>	De bedoeling is dat het SSGPI de IMAP-schrijfmethode gebruikt voor het opstellen van FAQ's, werkinstructies... De lezer wordt immers overladen met informatie en weet niet altijd welke informatie voor wie bestemd is. Met deze methode willen we de lezer daarom snel een antwoord bieden op de vragen: <ul style="list-style-type: none"><li>• “Wat is de essentie van dit document”?</li><li>• “Waarom is dit voor mij van belang”?</li><li>• “Wat moet ik doen” en “Wat moet ik weten om dit te doen”?</li></ul>
<b>Illustratie</b>	Bij wijze van illustratie hebben we het gedeelte over IMAP geschreven volgens de IMAP-methode.

## 2.4.6 Workshop Coördinatiecentrum SSGPI

Op 22 april 2010 hebben de verantwoordelijken van het Coördinatiecentrum van het SSGPI een workshop “SSGPI-Coördinatiecentrum” gevolgd.

Het doel van deze workshop was om de doelstellingen, de prioriteiten en de aanpak van het Coördinatiecentrum te bepalen. We zijn nagegaan aan de hand van het attributenonderzoek (zie “Het beleid”) wat de impact is van de resultaten van dit onderzoek op het Coördinatiecentrum. Met andere woorden: op welke activiteiten moet de focus gelegd worden, hoe kan het Coördinatiecentrum ervoor zorgen dat de positieve punten van het SSGPI versterkt worden en de zwakkere punten sterke punten worden?

Enkele belangrijke instrumenten voor de organisatie van de werking van het Coördinatiecentrum zijn een transversale samenwerking (processen) (zie “Dienstverlening”), communicatie (zie “Dienstverlening”), duidelijke rollen en verantwoordelijkheden binnen het Coördinatiecentrum (met het Quality Center en met de satellieten) onder andere aan de hand van RACI (zie *Infra*) en tenslotte prioriteiten stellen in functie van de behoeften van de klanten (de satellieten en de werkgevers).

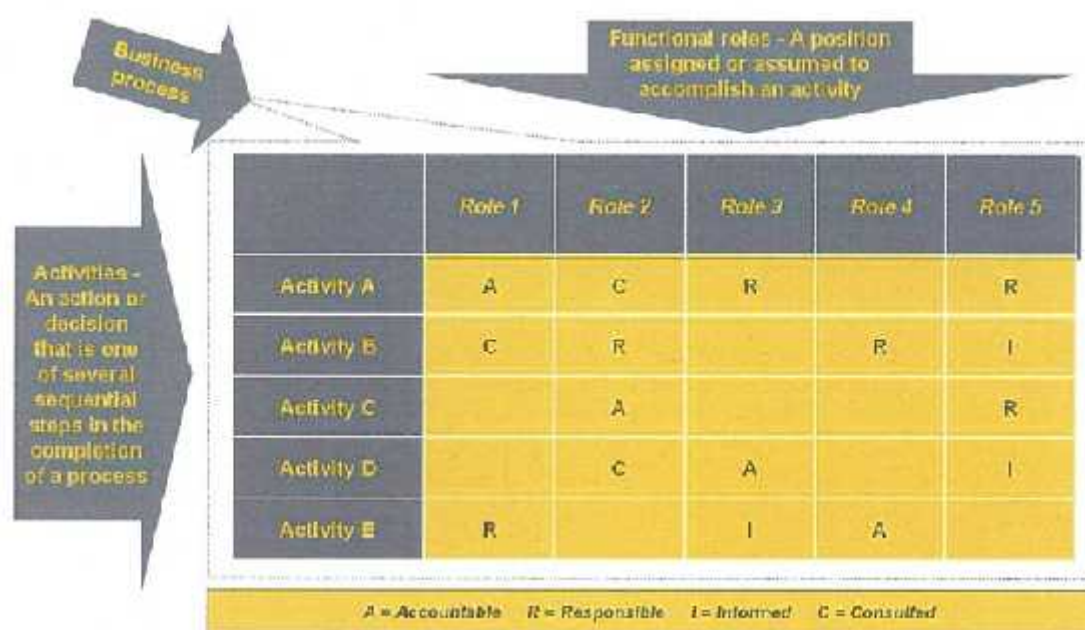
Aan de hand van RACI worden afspraken gemaakt over wie – wat doet. RACI staat voor:

R = Responsible;

A = Accountable;

C = Consulted;

I = Informed.



Een voorbeeld van een RACI van een activiteit ("De publicatie op de website van het SSGPI") die wordt uitgevoerd door het Coördinatiecentrum van het SSGPI:

<b>Publicatie op website SSGPI</b>	<b>Bureau Communicatie</b>	<b>Communicatie-verantwoordelijke</b>	<b>Coörd. centrum</b>	<b>Satelliet</b>	<b>Extern</b>
1. Bepalen of aangeleverde info gepubliceerd moet worden op website	I	A R	C	C	
2. Vertalen van de communicatie	R	A C I			
3. Bepalen onder welke rubrieken de info moet worden gepubliceerd	I	A R			
4. Publiceren van de info in de in stap 3 bepaalde rubriek	R	A C I	I	I	I
5. Bepalen of Flash-bericht dient verstuurd te worden		A R	C		
6. Versturen van de Flash	R	A C I	I	I	I
7. Bepalen of info moet overgemaakt worden aan POLDOC, Infonews,...		A R	C	C	
8. Info overmaken aan POLDOC, Infonews,...	R	A C	I	I	I

#### **2.4.7 Enquête over de bestanden en handleidingen van VERA, gevolgd door workshops met de bijzondere rekenplichtigen, de boekhouders en de HRM-verantwoordelijken**

De bureau Communicatie van het Coördinatiecentrum van het SSGPI heeft half juli 2010 een enquête opgesteld betreffende de bestanden en de handleidingen die gepubliceerd worden in de beveiligde toepassing VERA.

Deze enquête moest het SSGPI in staat stellen om de behoeften van de klanten beter te kunnen bepalen: zowel deze van de financiële diensten/de bijzondere rekenplichtige, als deze van de personeelsdiensten.

In totaal heeft het SSGPI 59 ingevulde enquêtes mogen ontvangen. Na de analyse van de resultaten van deze enquête, werden workshops georganiseerd voor de boekhouders, de bijzondere rekenplichtigen en de HRM-verantwoordelijken van de politiezones die zich hiervoor kandidaat hebben gesteld.

Deze workshops, die plaatsvonden in de eerste helft van oktober 2010, hadden tot doel om de kwaliteit van de bestanden die ter beschikking worden gesteld, te verbeteren. De

resultaten van de enquête (zie *infra*) dienden als basis voor het overleg. In totaal werden 3 sessies georganiseerd, enerzijds voor de rekenplichtigen/financiële diensten als doelpubliek en anderzijds voor de personeelsverantwoordelijken.

De resultaten van deze werkgroepen (gebaseerd op de analyse van de enquête), kunnen als volgt samengevat worden:

- De namen van de bestanden zijn voortaan: “Zone\_Type van het bestand\_Jaar maand\_F(inaal) of D(raft). Formaat”;
- De bestanden dienen afgestemd te worden op de twee doelgroepen, namelijk de bijzondere rekenplichtigen en de personeelsverantwoordelijken;
- De kwantiteit van de bestanden wordt verminderd. Sommige bestanden worden bijvoorbeeld enkel nog aangeleverd op vraag van de bijzondere rekenplichtige of de personeelsverantwoordelijke;
- Bepaalde bestanden worden hermaakt (vb. omzetting naar Excel, minder omvangrijk,...);
- ...

Met bovenstaande resultaten werd na de workshops aan de slag gegaan door onder andere de bureau Rapporten en de bureau ICT van het Coördinatiecentrum (zie “Dienstverlening”).

#### **2.4.8 Gepersonaliseerde blanco's voor een uniforme werking**

Rond april 2010 heeft het SSGPI blanco nota's ontwikkeld met een gepersonaliseerde hoofding voor het Coördinatiecentrum, het Quality Center en voor de zes satellieten.

Eenzijds willen we hiermee een uniforme werking bekomen van de satellieten voor wat betreft de inhoud van de correspondentie en anderzijds wil het SSGPI op deze manier de briefwisseling en de nota's personaliseren per afdeling binnen het SSGPI.

Hiertoe werden logo's ontwikkeld door Communicatie in samenwerking met de dienst DGS/DSI. Zo hebben de satellieten, het Coördinatiecentrum en het Quality Center elk hun eigen logo.

Logo's van de satellieten (afhankelijk van de satelliet wordt een andere cirkel uitvergroet):



Logo van het Coördinatiecentrum:



Logo van het Quality Center:



#### **2.4.9 Voorbereiding documentenbeheersysteem en nieuwe website**

Het SSGPI wenst in 2011 een vernieuwde website te lanceren en een documentenbeheersysteem in gebruik te nemen. Hiertoe heeft de bureau Communicatie van het SSGPI (zie "Dienstverlening") in 2010 een aantal voorbereidingen getroffen (zoals het uitschrijven van een functionele analyse).

De nieuwe website dient een werkinstrument en een informatie-instrument te worden op maat van de verschillende doelgroepen en gebruikers. Het is de bedoeling dat iedere doelgroep toegang krijgt tot die rubrieken die voor hem van toepassing zijn. De personeelsleden van de geïntegreerde politie die de website vooral als informatie-instrument gebruiken hebben bijvoorbeeld geen nood aan de specifieke boodschappen die aan de bijzondere rekenplichtige of aan de personeelsverantwoordelijke zijn gericht.

De ontwikkeling van de nieuwe website is voorzien voor 2011.

Naast een vernieuwde website heeft het SSGPI eveneens de intentie om een documentenbeheersysteem (DMS) te laten ontwikkelen. Het SSGPI wenst namelijk de documentatie voor de personeelsleden van het SSGPI centraal te bewaren, te raadplegen en te beheren. Momenteel beschikt het SSGPI over verschillende databases en toepassingen waar de personeelsleden informatie zoeken en waar de beheerders informatie bewaren. Het SSGPI wil daarom al deze informatie centraliseren in één opzoekings-/raadpleegtool.

Immers, met het oog op de decentralisatie van de satellieten (zie “Dienstverlening”), is het de bedoeling dat alle personeelsleden van het SSGPI toegang hebben tot alle documenten via deze DMS en deze documenten decentraal kunnen beheren, raadplegen, aanpassen, publiceren, ...

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

Hieronder ziet u de homepage van de huidige website van het SSGPI ([www.ssgpi.be](http://www.ssgpi.be)):

The screenshot shows the homepage of the SSGPI website. The header includes the SSGPI logo and the text 'Secretariaat van de geïntegreerde politie, gestructureerd op twee niveaus'. A search bar and navigation icons are visible. The left sidebar contains a menu with various links. The main content area is titled 'Nieuwsberichten' and features several news items with dates and titles. At the bottom, there is an 'Abonnement' section with a search bar and buttons for 'Nieuwsbrief' and 'Abonnement'.

## 2.4.10 Dienstenpakketten en SLA's

Sinds de implementatie van de nieuwe loonmotor Themis op het niveau van het SSGPI sinds 01/01/2010, kan de werkgever, indien hij dit wenst, de centrale loonmotor rechtstreeks consulteren en voeden. Parallel aan de implementatie van de nieuwe loonmotor, werden eveneens dienstenpakketten samengesteld.

Een dienstenpakket is een samenhangend geheel van taken en activiteiten waarvoor de werkgever een beroep doet op het SSGPI. Een dienstenpakket bestaat uit een decentralisatiemodel (zie *Infra*) en uit een aantal andere taken en activiteiten die de werkgever al dan niet zelf wenst te vervullen. Een aantal taken wordt sowieso ambtshalve door het SSGPI uitgevoerd (zie "Het beleid").

Zoals gezegd bevat elk dienstenpakket een decentralisatiemodel. Er zijn verschillende decentralisatiemodellen mogelijk naargelang de keuze van de werkgever. De keuze van het model bepaalt welke taken al dan niet uitgevoerd worden door het SSGPI. Deze functionele vorm van decentralisatie (dus: de overdracht van activiteiten naar het niveau van de werkgever), zal gevolgd worden door een territoriale decentralisatie van een aantal medewerkers van het SSGPI (zie "Dienstverlening"). Zij zullen op regionaal niveau het vaste contactpunt worden van de werkgevers gelegen binnen deze provincies.

### Welke zijn de mogelijke decentralisatiemodellen?

- **Themis Base**

Dit decentralisatiemodel wordt beschouwd als het basismodel en sluit het meest aan bij de voormalige werking van het SSGPI. In dit model kan de werkgever de basisgegevens voor de berekening en de berekeningresultaten rechtstreeks consulteren in de centrale loonmotor. Het verwerken en het inbrengen van de stavingstukken gebeurt door het SSGPI, net als de validatie, de verificatie en het al dan niet goedkeuren ervan.

- **Themis Light**

Dit decentralisatiemodel gaat een stapje verder dan het basismodel. Naast de consultatie van de (gewijzigde) gegevens staat de werkgever zelf in voor de wijziging en validatie van de geldelijke gegevens van zijn personeelsleden voor een aantal/alle componenten van de loonmotor.

De werkgever stuurt de ingebrachte gegevens naar verificatie en maakt de vereiste stavingstukken over aan het SSGPI, dat op zijn beurt de ingevoerde wijzigingen goed- of afkeurt. Daarnaast kan de werkgever de (gewijzigde) gegevens en de berekeningsresultaten consulteren in de loonmotor.

- **Themis Full**

In dit decentralisatiemodel staat de werkgever zelf in voor het verwerken van de wijzigingen van de geldelijke rechten van zijn personeelsleden voor een aantal/alle componenten van de loonmotor: de werkgever encodeert, valideert/verifieert en keurt goed of af. De werkgever maakt de vereiste stavingstukken over aan het SSGPI. Daarnaast kan de werkgever de (gewijzigde) gegevens en de berekeningsresultaten consulteren in de loonmotor.

### **Specifieke keuze op het vlak van het schuldbeheer**

Om maximaal tegemoet te komen aan de verwachtingen van de werkgevers, werd voorzien dat er afwijkingen op deze algemene keuze mogelijk zijn, met name op vlak van het schuldbeheer.

Het schuldbeheer omvat zowel het beheer en de verwerking van de negatieve netto's, als de geschillendossiers.

Dit betekent dat bijvoorbeeld een werkgever die ervoor kiest om enkel consultatierechten te hebben in de loonmotor (Base), toch het beheer en de verwerking van de geschillendossiers op zich kan nemen.

### **Service Level Agreement (SLA)**

Om duidelijkheid te scheppen op het vlak van wederzijdse verwachtingen en bevoegdheden, dient een overeenkomst te worden gesloten tussen de betrokken werkgever en het SSGPI onder de vorm van een Service Level Agreement (SLA). Op deze manier is zowel het SSGPI als de werkgever op de hoogte van zijn taken en bevoegdheden. Het uitgangspunt van de loonverwerking is dan ook een gedeelde verantwoordelijkheid.

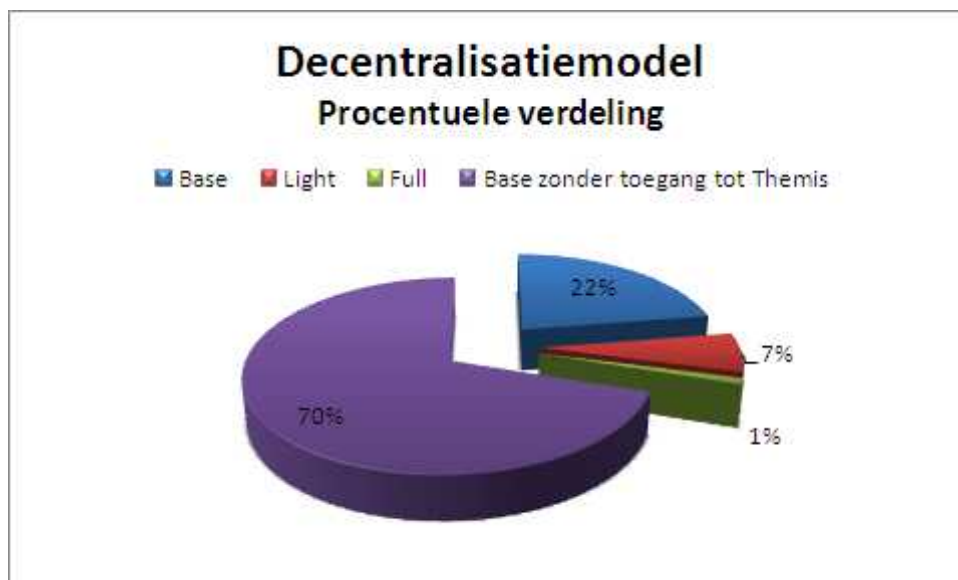
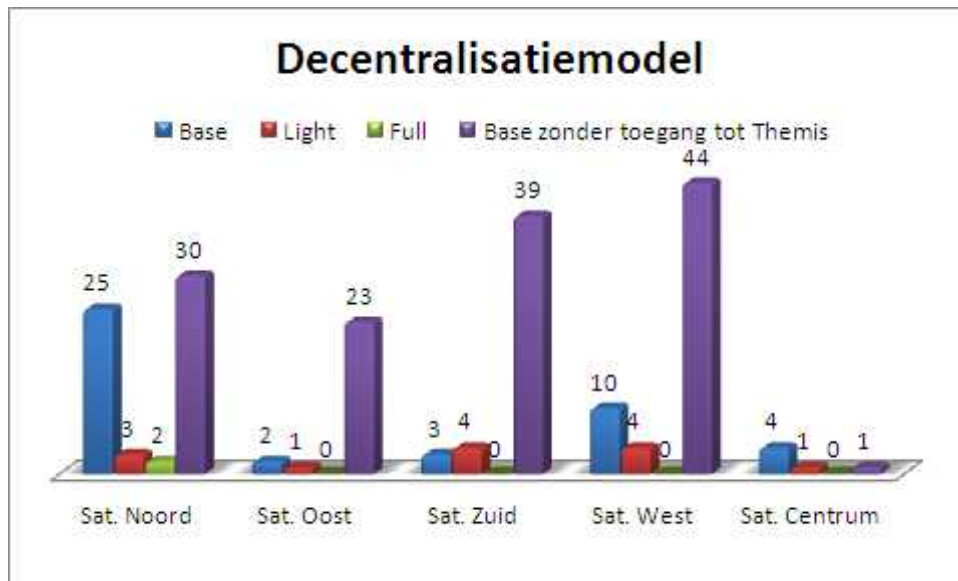
Deze SLA's zullen ten vroegste in de loop van 2011 besproken worden met de werkgevers en zullen dan het onderwerp uitmaken van een continue opvolging, bewaking en evaluatie.

### **De gekozen decentralisatiemodellen in cijfers...**

De voorwaarde om toegang te krijgen tot de loonmotor Themis, is één van de door het SSGPI georganiseerde opleidingen volgen.



Elke nieuwe gebruiker dient eerst het model Themis Base te kiezen (consultatie), alvorens eventueel over te kunnen stappen naar een ander model van decentralisatie.





# dienstverlening



## 3.1 Satellieten

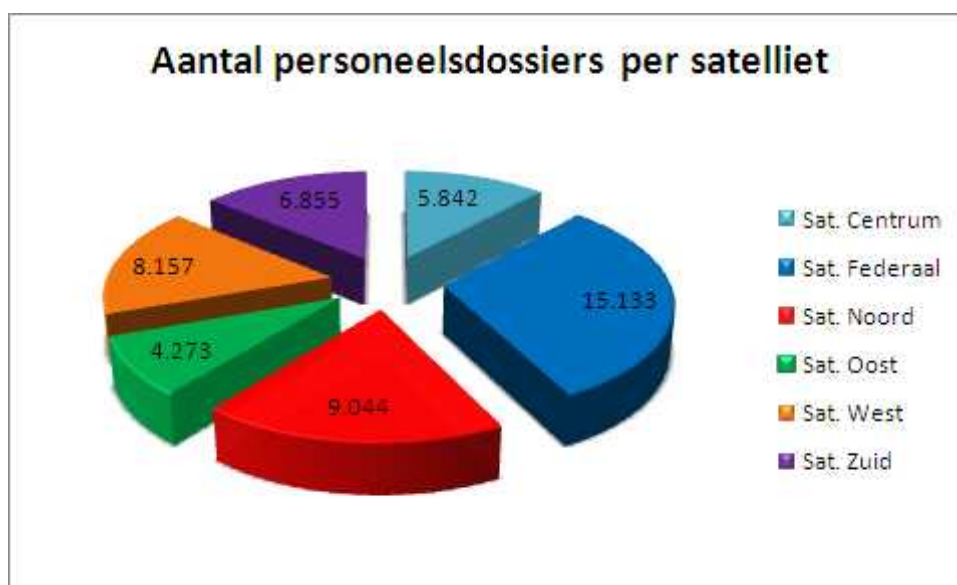
### 3.1.1 De verschillende satellieten

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.

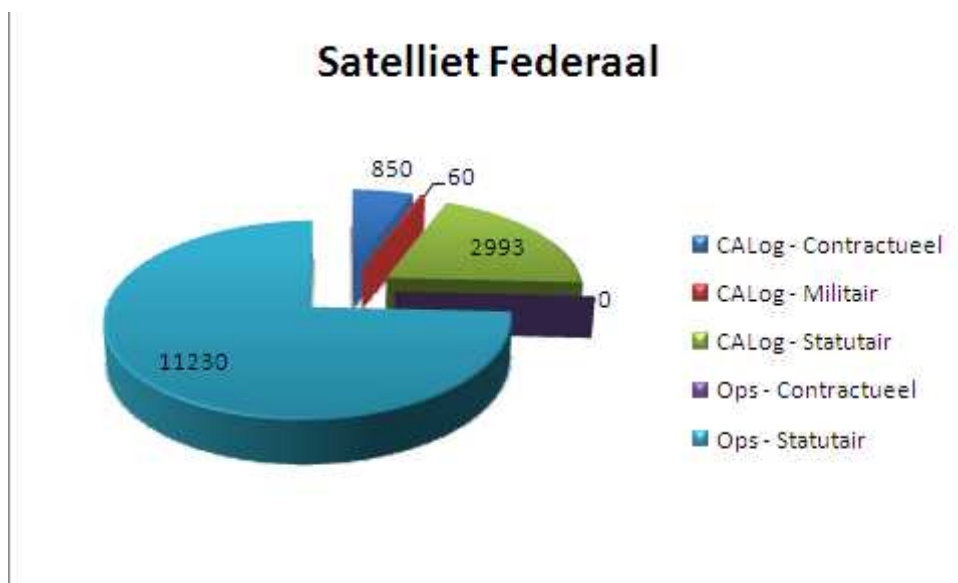
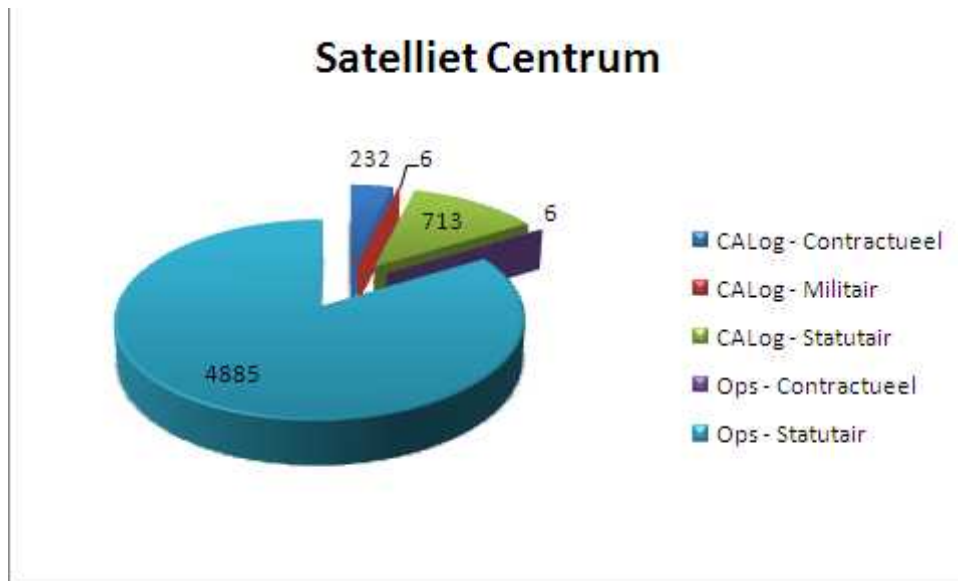
Bij de reorganisatie van het SSGPI in maart 2010 (zie "De middelen") werden onder andere 6 satellieten opgericht. De satellieten zijn het unieke aanspreekpunt van de 197 werkgevers :

- 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.

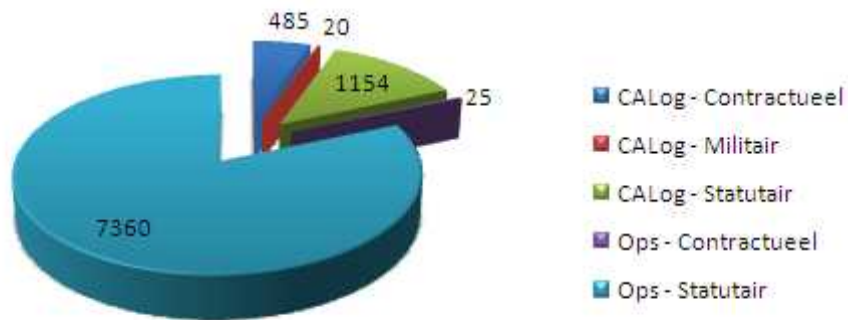
Hieronder vindt u een overzicht van het aantal personeelsdossiers dat behandeld wordt per satelliet. De cijfers zijn gebaseerd op de dossiers die aanwezig waren op datum van 1 november 2010.



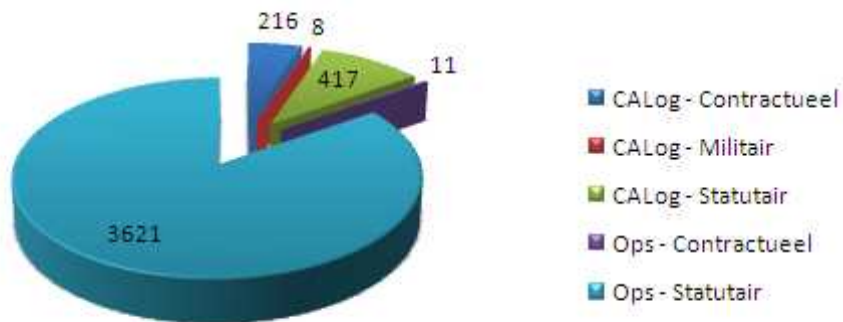
Wanneer we de hierboven vermelde aantallen van de personeelsdossiers opsplitsen tussen CALog'ers en operationelen, contractuele en statutaire personeelsleden, dan bekomen we dit resultaat:



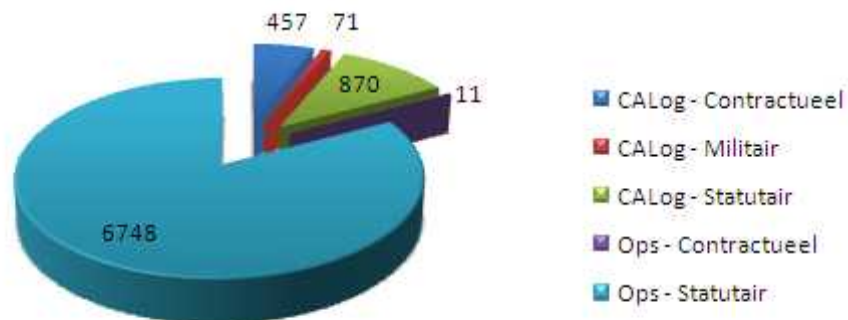
### Satelliet Noord

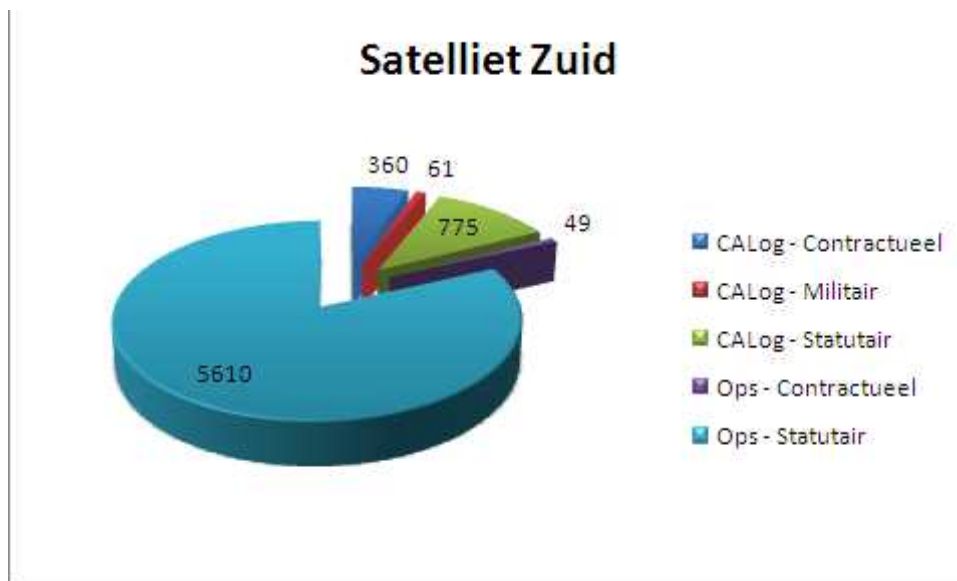


### Satelliet Oost



### 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 maandelijks 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 pilotzones) 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<sup>e</sup> 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 zoekings-/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 opfrissingscursus.

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 vrijwaringen.

#### 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](http://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:

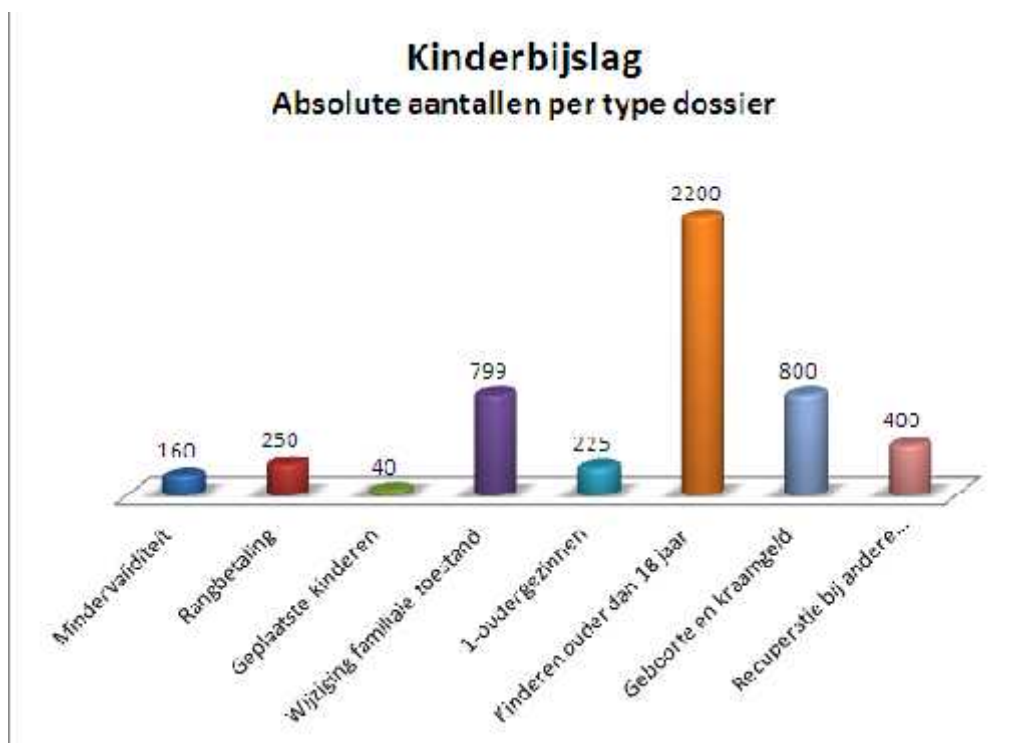
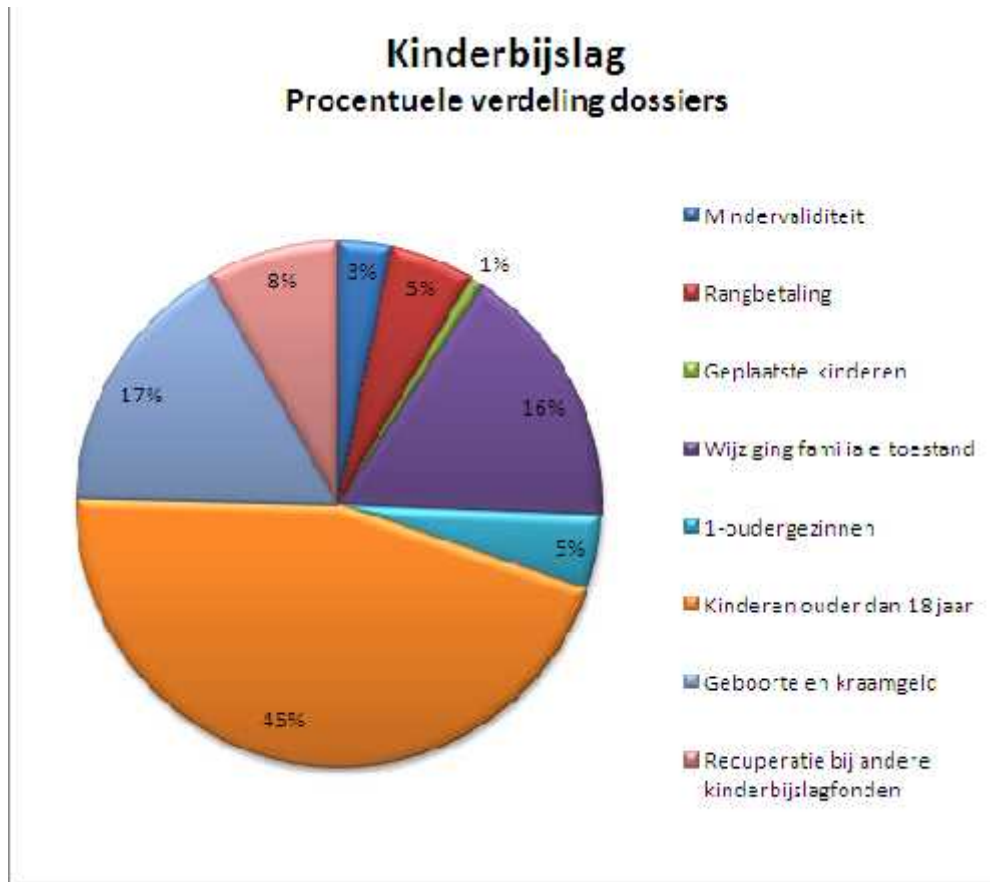
- aan al haar wettelijke verplichtingen (cfr *supra*) kan blijven voldoen;
- een betere technische en theoretische (wetgeving) ondersteuning op korte en lange termijn zou kunnen verkrijgen ;
- haar goede service naar haar sociaal verzekerde klanten kan behouden en dat alles met een minimum aan kosten.

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 expertisegebied;
  - klanten, leidinggevenden, 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**

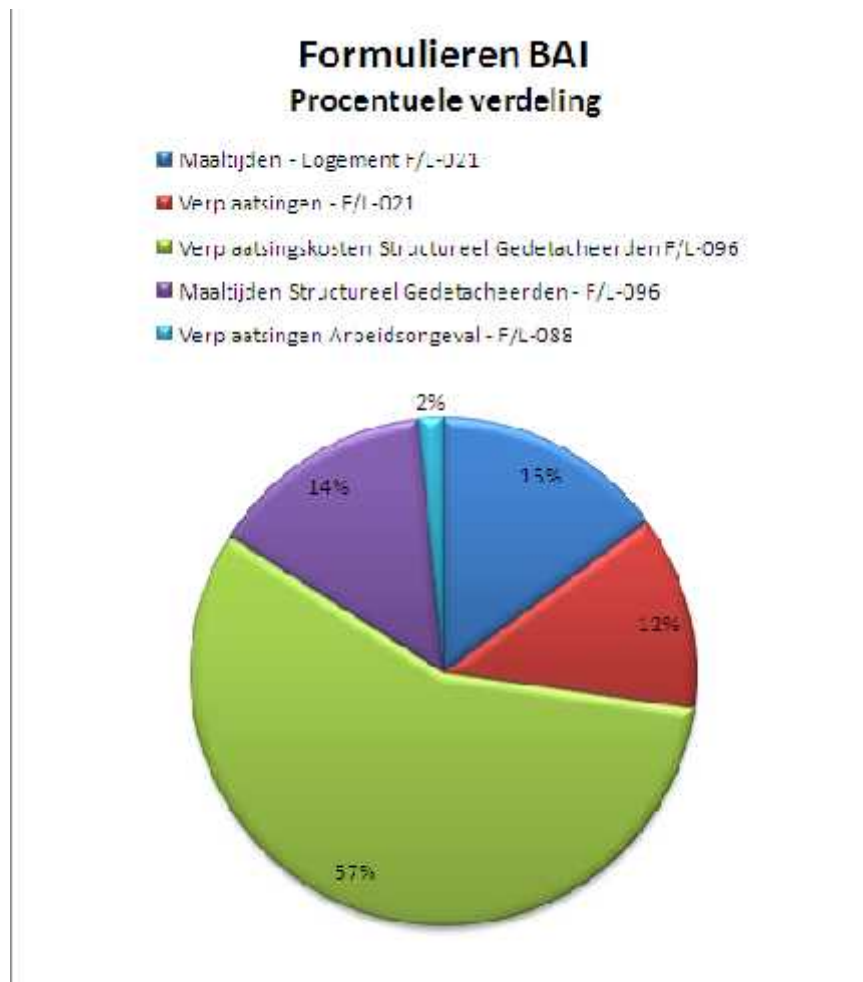
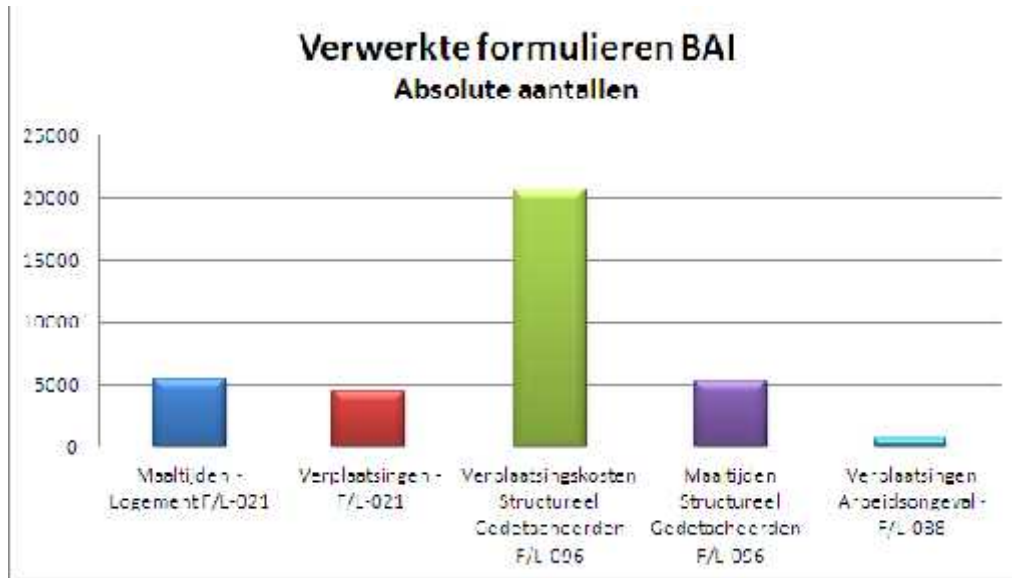
#### **Opdracht**

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**

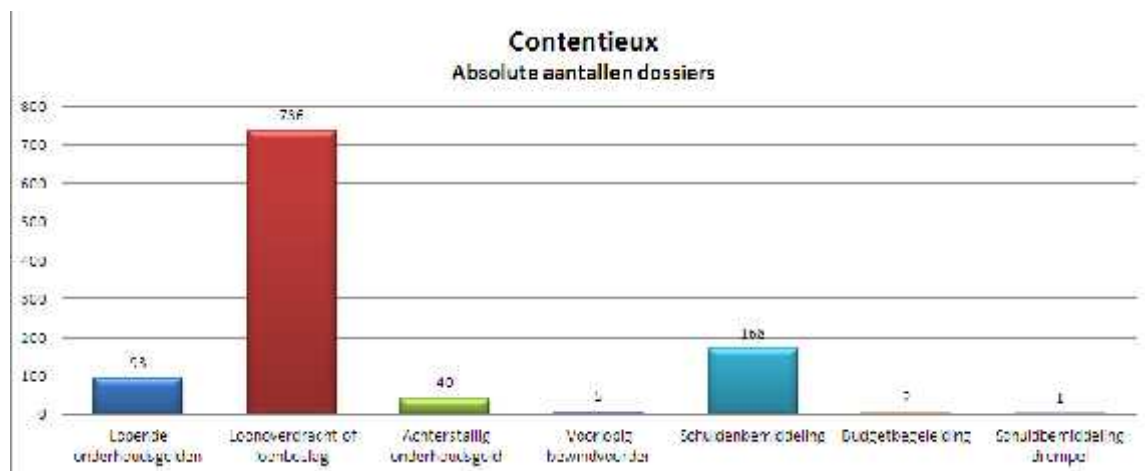
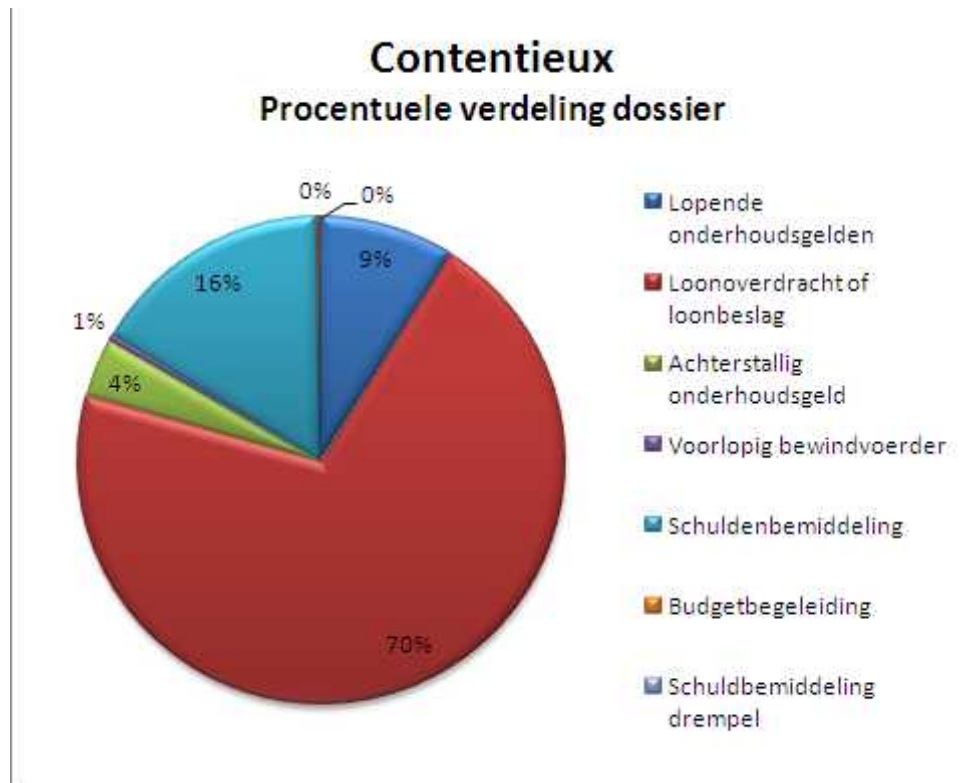
Naast het beheer en de opvolging van de geschillen, de loonbeslagen en de loonoverdrachten, is de bureau Contentieux in 2010 gestart met de conversie van de schulden van het voormalige weddesysteem van de CDVU (Centrale Dienst der Vaste Uitgaven) naar de huidige loonmotor Themis.

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

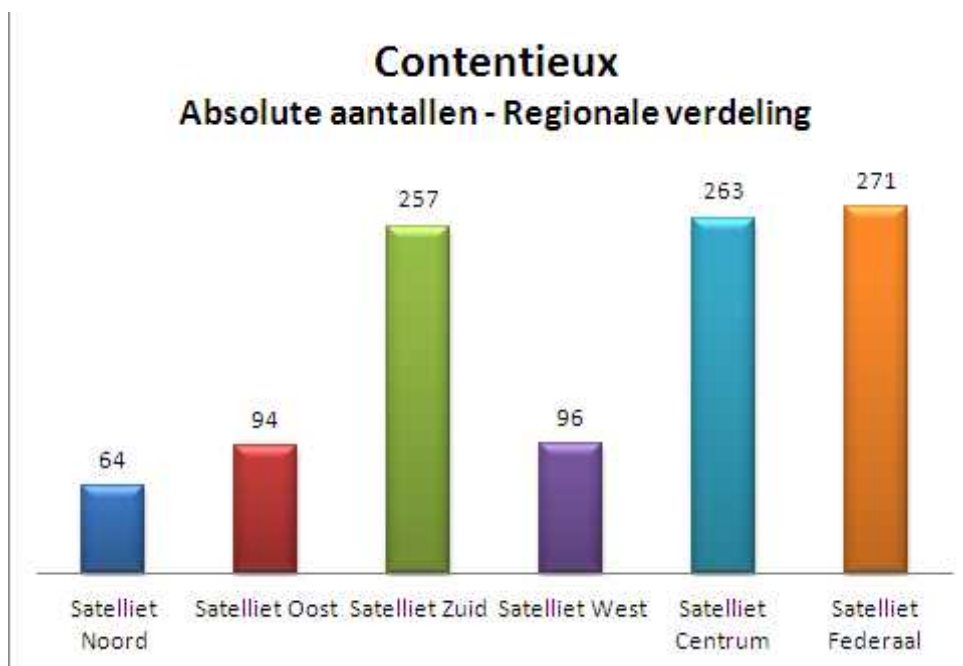
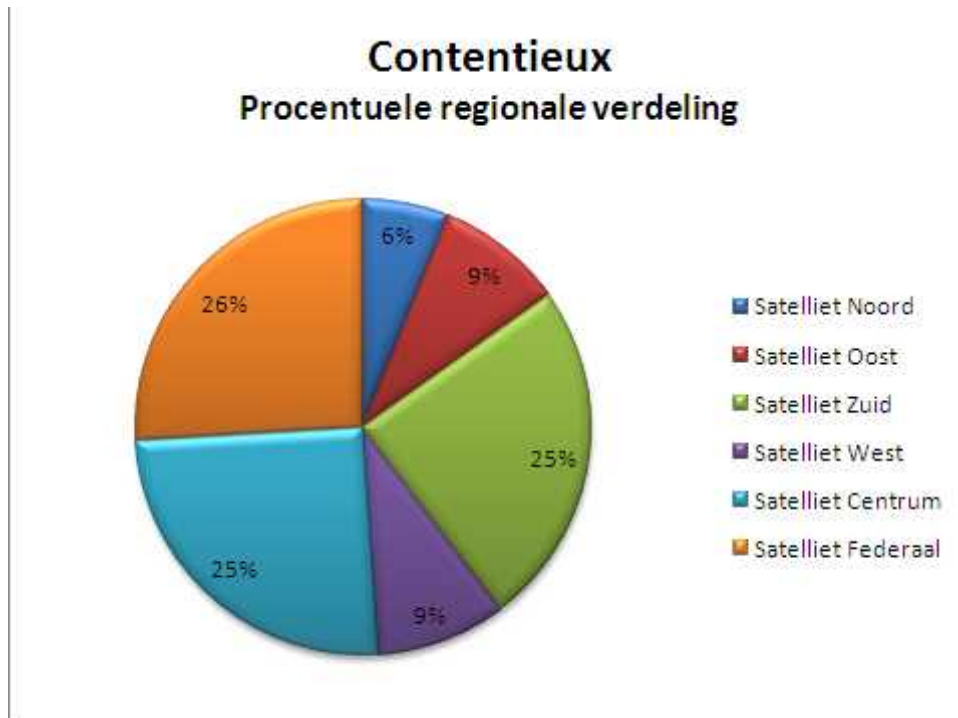
Verder werden nieuwe methodes bepaald die toelaten om met een aantal basisprincipes om te gaan, zoals de 'hangende' schulden (resultaat van het herzien van inhoudingen) en het feit dat er geen automatische compensaties gebeuren.

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 bekomen 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 termijndoelstellingen 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.



## personeel



## 4.1 De personeelsleden van het SSGPI

Hieronder vindt u een overzicht in cijfers van het personeelsbestand van het SSGPI (aantal mannen en vrouwen, leeftijdscategorieën, afwezigheden wegens ziekte, taalstelsel, ...).

### Contractueel – statutair

Contractueel – statutair	Aantal	Procentueel
Statutair	108	97,3%
Contractuelen	3	2,7%
Totaal	111	100%

### Taalstelsel

Hieronder vindt u een overzicht van het taalstelsel van de personeelsleden van het SSGPI. Zoals u kan vaststellen wordt de taalkundige gelijkheid vrij goed gerespecteerd. Het SSGPI telt geen Duitstalige leden onder haar personeel. Vijf personeelsleden zijn officieel tweetalig (2 Franstaligen en 3 Nederlandstaligen).

Taalstelsel	Aantal	Procentueel
Duitstalig	0	0,0%
Franstalig	58	52,3%
Nederlandstalig	53	47,7%
Tweetalig	5	4,5%
Totaal	111	100%

### Operationelen en CAllog'ers

Operationelen en CAllog'ers	Aantal	Procentueel
Operationelen	14	12,6%
CAllog'ers	97	87,4%
Totaal	111	100%

Operationelen	Aantal	Procentueel
Commissarissen	3	21,4%
Hoofdinspecteurs	8	57,1%
Inspecteurs	3	21,4%
Totaal	14	100%

CALog'ers	Aantal	Procentueel
Niveau A	12	12,4%
Niveau B	22	22,7%
Niveau C	62	63,9%
Niveau D	1	1,0%
Totaal	97	100%

### Geslacht

Geslacht	Aantal	Procentueel
Mannelijk	49	44,1%
Vrouwelijk	62	55,9%
Totaal	111	100%

### Werkregime

Werkregime	Aantal	Procentueel
Voltijds	88	79,3%
Vrijwillige 4-dagen week	19	17,1%
Andere (loopbaanonderbreking,...)	4	3,6%
Totaal	111	100%

### Leeftijdscategorieën

Leeftijd	Aantal	Procentueel
tot 25	6	5,4%
tussen 26 en 35	64	57,7%
tussen 36 en 45	20	18,0%
meer dan 45	21	18,9%
Totaal	111	100%

### Afwezigheden wegens ziekte

Wat de afwezigheden wegens ziekte betreft, tellen we voor het jaar 2010 (verloven en feestdagen buiten beschouwing gelaten), 1.805 ziektedagen voor het geheel van ons personeel (111 leden).

### Personeelsverloop

In 2010 telden we 3 vertrekken naar een andere werkgever via mobiliteit.

## 4.2 Teambuilding

Nadat het SSGPI geen deel meer uitmaakte van DGS/DSF en rechtstreeks onder de bevoegdheid van de Minister van Binnenlandse Zaken kwam te staan, werd ook beslist om niet langer samen te werken met de medewerkers van DGS/DSF voor het organiseren van sociale activiteiten zoals een jaarlijkse teambuilding.

Zo'n 10 enthousiaste medewerkers van het SSGPI hebben op 12 februari 2007 de hoofden bijeengestoken en het initiatief naar zich toetrokken om voor de eigen directie een nieuw team samen te stellen dat de organisatie van onder andere een Sinterklaasfeestje, een activiteit tijdens de Paasperiode en een teambuilding op zich wou nemen.

En zo is Club07 ontstaan: een feitelijke vereniging die jaarlijks een Sinterklaasontbijt, Paasontbijt, een teambuilding, ijsjes- en taartenverkoop verzorgt voor alle medewerkers van het SSGPI.

De medewerkers van het SSGPI konden op 1 april 2010 deelnemen aan het Paasontbijt. 32 collega's genoten in het selfservice-restaurant in de Witte de Haelen van een lekker ontbijt.

Op 18 mei 2010 om 7u30 vertrokken 52 SSGPI'ers vanuit de kazerne "Géruzet" naar Westende voor de jaarlijkse teambuildingdag, in samenwerking met de sportmonitoren van DSE.

Terwijl een aantal groepjes zich per go-cart aan een fotozoektocht, die zich in de polders en op de zeedijk afspeelde, waagden, gingen de andere groepen de uitdaging van het challenge-parcours (evenwichtsbalken over het water, deadride, touwenparcours, behendigheidsspel,...) aan. Halverwege de voormiddag werden de rollen omgekeerd en konden de durvers en waaghalzen die het challenge-parcours hadden afgelegd zich warmtrappen op de go-carts.

In de loop van de namiddag kon iedereen genieten van een aperitief met aansluitend een uitgebreide en overheerlijke barbecue.

Moe, maar zeer tevreden, kwam de groep tegen de avond in Etterbeek weer aan.

Op 9 december 2010 had de Sint het ontbijt klaargezet. Een 40-tal mensen was present en kon, zoals met Pasen, genieten van een ontbijt in de Witte de Haelen.

Als kers op de taart van een druk, maar geweldig jaar 2010 werd voor alle medewerkers van het SSGPI een gezellig en amusant eindejaarsfeest georganiseerd.