



Persdossier

De RSZ: geld, gegevens en sociale zekerheid

Inhoud

1. Basisopdrachten: wat doet de RSZ?	3
2. Onze waarden	3
3. Bijdragen innen en de sociale zekerheid financieren: zo werkt het	3
Werkgever worden	3
Werknemers aangeven	3
Aangiftes controleren	3
De inspectie: een check op het terrein	4
De bijdragen innen	4
De sociale zekerheid financieren	4
De overzeese sociale zekerheid en het stelsel voor de zeelieden	4
4. In beeld: de RSZ in cijfers	5
4.1 Kerncijfers 2018	5
4.2 Cijfers personeel 2018	6
5. Enkele specifieke thema's	7
Thema 1: het e-governementprogramma van de sociale zekerheid	7
De SIS-kaart: ondubbelzinnige identificatie als hefboom	7
Dimona: de arbeidsrelatie	7
Van de klassieke RSZ-aangifte naar de multifunctionele aangifte (DMFA)	8
Het programma ASR	8
Limosa	8
Student@work	8
Mycareer.be	9
Thema 2: de RSZ als bron van gegevens	10
Kwantumsprong	10
Vereenvoudiging	10
Waarvoor gebruiken we data?	10
Thema 3: Overzeese Sociale Zekerheid	12
Klanten centraal	12
Thema 4: de strijd tegen onrecht en uitbuiting	13
Hoe gaat de RSZ om met mensenhandel?	13
Thema 5: artificiële intelligentie voor de bestrijding van sociale fraude	14
Voordelen	14
Artificiële intelligentie	14
Naar een big-dataplatform	15
Thema 6: AI en robots voor de sociale zekerheid	16
Onze visie: hoe de RSZ omgaat met AI en robots	16
Een logische stap	16
Experiment 1: de onthaalrobot Nora	16
Experiment 2: dag en nacht verbonden met de chatbot	16
Experiment 3: Robotic Process Automation	17
Experiment 4: aangifte via spraaktechnologie	18
Experiment 5: automatische analyse van juridische teksten	19
Thema 7: de new way of working	20
Thema 8: gezond bewegen bij de RSZ	21

1. Basisopdrachten: wat doet de RSZ?

De RSZ int de sociale bijdragen, verzamelt de loon- en arbeidstijdgegevens en financiert het stelsel van de sociale zekerheid in België. Daarnaast ondersteunt de RSZ via de bijdrage-inning het doelgroepenbeleid van de regionale overheden. Ook beheert de RSZ de sociale zekerheid voor zeelieden, de overzeese sociale zekerheid en het Fonds voor de sociale maribel van de publieke sector.

De gegevens die de RSZ verzamelt over tewerkstelling, lonen en arbeidstijden, stelt hij via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid in elektronische vorm ter beschikking aan de instellingen van de sociale zekerheid. Deze gegevens vormen de grondslag voor de toekenning en berekening van de sociale rechten van werknemers. Daarnaast zijn de gegevens een belangrijke bron van statistische informatie over de toestand van de arbeidsmarkt die mee richting helpt te geven aan het beleid.

De RSZ heeft een belangrijke rol in het bewaren en versterken van de sociale bescherming van werknemers. Hij controleert of werkgevers hun werknemers correct aangeven en gaat actief op zoek naar fraudefenomenen (en andere mogelijke vormen van misbruik en uitbuiting).

2. Onze waarden

Bij het uitvoeren van zijn opdrachten laat de RSZ zich leiden door drie basiswaarden: openheid, vertrouwen en verantwoordelijkheid. Die moeten ervoor zorgen dat de RSZ een betrouwbare, integere en doeltreffende organisatie blijft, die de belangen van de samenleving in alle neutraliteit dient.

3. Bijdragen innen en de sociale zekerheid financieren: zo werkt het

Bij het vervullen van zijn opdrachten, zijn de ondernemingen altijd het eerste aanspreekpunt van de RSZ.

Werkgever worden

De relatie start typisch met de "**identificatie**". Dat betekent dat een ondernemer zich kenbaar maakt als werkgever. Elke werkgever wordt opgenomen in het Werkgeversrepertorium.

Werknemers aangeven

Vervolgens moet de werkgever zijn werknemers aangeven bij de RSZ. De belangrijkste aangiftes zijn:

- **Dimona**: de werkgever meldt dat er een werknemer in dienst is gekomen (of uit dienst is gegaan).
- **DmfA**: de werkgever geeft het loon en de arbeidstijd van de werknemer aan. De aangifte vindt eenmaal per kwartaal plaats
- **Limosa**: de werkgever meldt dat een buitenlandse werknemer tijdelijk in België komt werken.

In de realiteit besteden veel werkgevers deze en andere sociale verplichtingen uit aan een dienstverrichter, zoals een erkend sociaal secretariaat.

Aangiftes controleren

De aangiftes komen via elektronische weg bij de RSZ binnen. Ze worden **uitgebreid gecontroleerd**:

- Ontbreken er aangiftes? (Bijvoorbeeld: als iemand is gemeld met Dimona, moet er logischerwijs ook een DmfA volgen.)
- Is de aangifte volledig?
- Is de aangifte correct?
- ...



De inspectie: een check op het terrein

Als een aangifte niet correct is, dan kan het nodig zijn om een **inspecteur** naar de onderneming te sturen. Soms gaat het om een vergissing of vergetelheid, die met de nodige informatie wordt rechtgezet. Veel van de inspectieopdrachten zijn sowieso informatief en preventief, en zijn erop gericht werkgevers te wapenen tegen verdere problemen. Maar in andere gevallen is er veel meer aan de hand en volgt er een onderzoek, dat fraude aan het licht kan brengen. Dit kan gaan van zwartwerk tot zware grensoverschrijdende fraude en mensenhandel.

De bijdragen innen

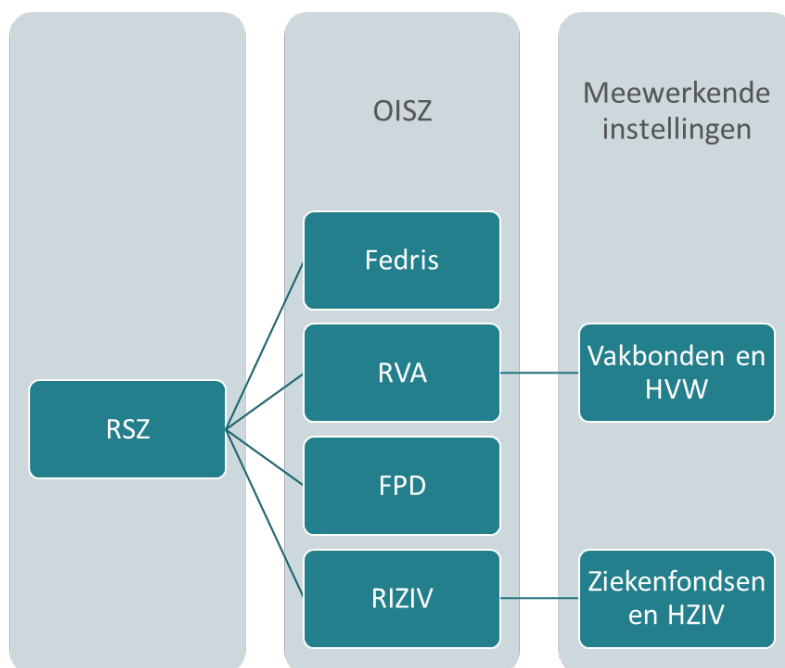
Op basis van de aangegeven lonen berekent de RSZ hoeveel sociale bijdragen werkgevers en werknemers moeten betalen. De RSZ volgt nauwgezet op of alle verschuldigde bijdragen tijdig binnenkomen. Beter nog: bij werkgevers met een verhoogd risico van niet-betalen, neemt de RSZ **vooraf** contact op om eventuele problemen te voorkomen. Soms kan een moeilijke periode worden overbrugd met een afbetalingsplan.

Blijft een betaling ondanks herhaalde waarschuwingen uit, dan neemt de RSZ eerst zijn toevlucht tot een **dwangbevel**. De verschuldigde bedragen worden dan via een deurwaarder geïnd. Het dwangbevel wordt sinds 2017 veel vaker gebruikt. Daardoor is het aantal juridische procedures in de afgelopen jaren sterk afgenomen, al zijn er natuurlijk nog altijd situaties van niet-betaling die voor een rechtbank eindigen.

De sociale zekerheid financieren

De geïnde bijdragen vormen de belangrijkste bron van financiering voor de Belgische sociale zekerheid. De meeste uitgaven (ziekte, pensioenen, werkloosheid,...) zitten in het "globaal beheer". Dat is een systeem waarbij de verschillende takken van de sociale zekerheid worden gefinancierd volgens hun behoeften, en dus bijvoorbeeld niet volgens een vooraf bepaald percentage.

Voor de betaling van de uitkeringen aan burgers doen de instellingen vaak een beroep op meewerkende instellingen, zoals vakbonden en ziekenfondsen.



De overzeese sociale zekerheid en het stelsel voor de zeelieden

Sinds 2017 is de RSZ ook verantwoordelijk voor de Overzeese Sociale Zekerheid, een verzekering bestemd voor expats die buiten Europa werken. Anders dan bij de Belgische sociale zekerheid, neemt de RSZ hier niet alleen het aanmeldings- en inningsproces voor zijn rekening, maar ook de betaling van de pensioenen en uitkeringen.

Daarnaast beheert de RSZ sindsdien ook het specifieke stelsel voor de zeelieden.

4. In beeld: de RSZ in cijfers

4.1 Kerncijfers 2018

KLANTEN



250.000

WERKGEVERS

4 MILJOEN

WERKNEMERS IN DE PRIVATE EN
PUBLIEKE SECTOR

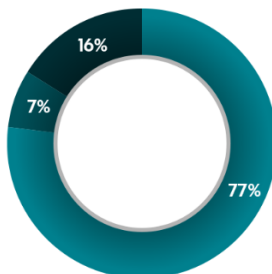
30

ERKENDE DIENSTVERRICHTERS

7.067

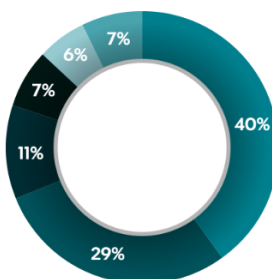
ACTIEVE VERZEKERDEN OSZ

FINANCIERING



- € 60,9 MILJARD GEÏNDE BIJDAGEN
- € 5,8 MILJARD RIJKSTOELAGEN
- € 12,5 MILJARD ALTERNATIEVE FINANCIERING

UITGAVEN



- PENSIOENEN (39,95%)
- GENEESKUNDIGE VERZORGING (29,70%)
- ZIEKTE EN INVALIDITEIT (10,76%)
- WERKLOOSHEID (6,85%)
- JAARLIJKSE VAKANTIE (5,88%)
- ANDERE (6,86%)

E-GOV



DMFA

250.000 ORIGINELE AANGIFTEN/
KWARTAAL

DIMONA

39 MILJOEN AANGIFTEN/JAAR

LIMOSA

792.000 MELDINGEN/JAAR

INNING

97%

GEÏND OP WETTELIJKE VERVALDAG

20.928

AANGEVRAAGDE AFBETALINGSPANNEN

39.923

GESTARTE PROCEDURES



FRAUDEBESTRIJDING

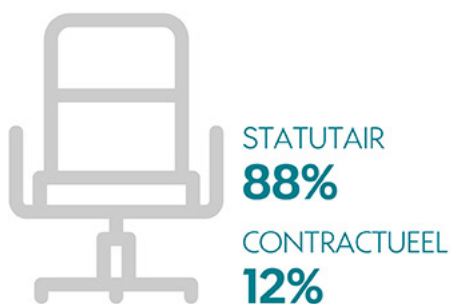
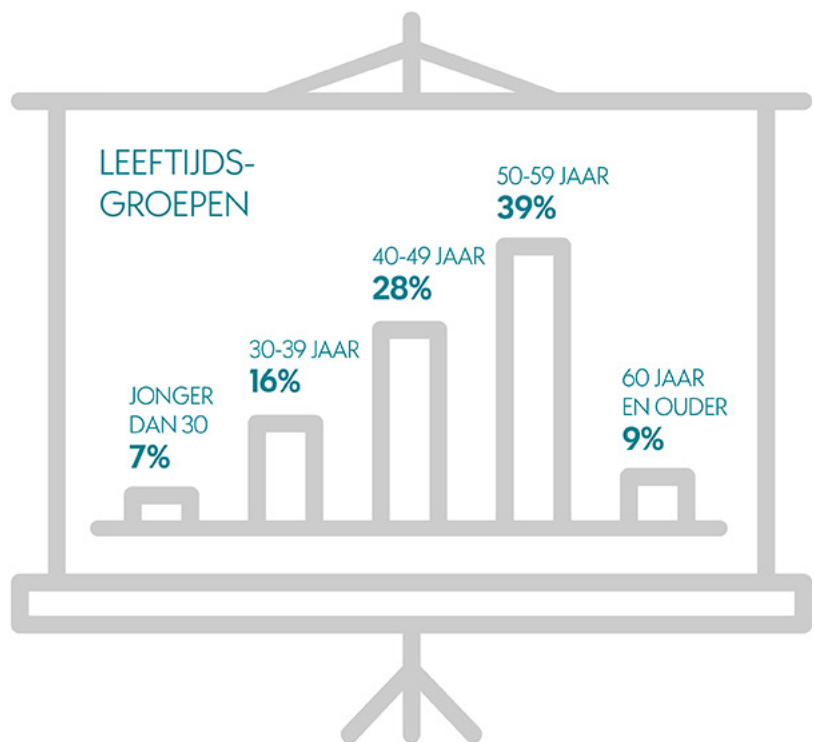
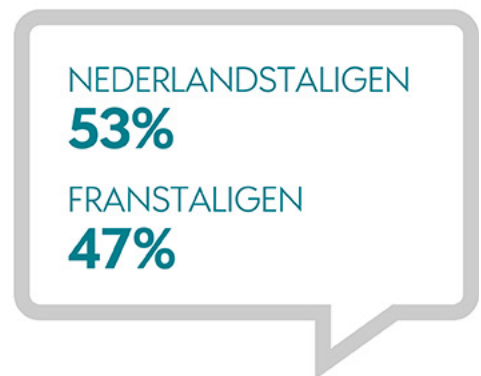
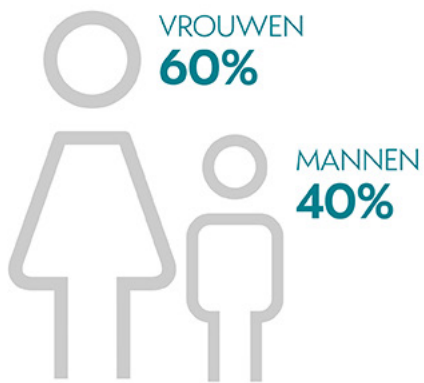
21.754

ENQUÊTES

146,4 MILJOEN

DE RÉGULARISATIONS

4.2 Cijfers personeel 2018



5. Enkele specifieke thema's

In het vervolg van dit persdossier werken we nog enkele specifieke thema's uit, die belangrijk zijn voor de RSZ.

Thema 1: het e-governementprogramma van de sociale zekerheid

In de zomer van 1996 keurde de regering een krachtlijnennota goed die een geheel aan initiatieven aankondigde om het elektronische gegevensverkeer tussen de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid (OISZ) onderling en met de ondernemingen (werkgevers) een grote stimulans te geven. Nu het **netwerk van de KSZ** (Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid) tussen de OISZ operationeel was geworden, werd het tijd om de focus te verleggen naar de verdere ontwikkeling van het elektronisch gegevensverkeer met de ondernemingen. Daartoe werd het KSZ-netwerk gekoppeld aan het internet en zouden aangiffen aan de verschillende OISZ via webtoepassingen en gestructureerd gegevensverkeer mogelijk worden gemaakt.

Het elektronische gegevensverkeer kon alleen maar efficiënt worden ingevoerd als er eerst werd ingezet op **vereenvoudiging en standaardisering** van het begrippenapparaat en de administratieve processen. Daartoe zou er tussen 1996 en 2000 een heel traject van studie, sociaal overleg en politieke besluitvorming (aanpassing van regelgeving) worden afgelegd.

De volgende projecten werden vooropgesteld:

- de ontwikkeling van de SIS-kaart
- de invoering van een elektronische tewerkstellingsaangifte Dimona
- het definitief elektronisch maken van de papieren RSZ-kwartaalaangifte
- het stapsgewijs elektronisch maken van de aangiffen van sociale risico's

In een volgende fase zagen nieuwe projecten het licht zoals:

- Limosa
- Student@work
- My Career
- ...

De SIS-kaart: ondubbelzinnige identificatie als hefboom

De **SIS-kaart** (SIS = Sociaal Informatie Systeem) was een chipkaart die in 1998 werd ingevoerd. Ze diende voor identificatie van de sociaal verzekerden en maakte het mogelijk om het recht op terugbetaling van gezondheidszorg (het zogenoemde 'statuut in de ziekteverzekering' of de 'verzekerbaarheid') na te gaan.

Alle Belgen aangesloten bij een ziekenfonds kregen de SIS-kaart, die gebruikt kon worden bij de apotheker, het ziekenhuis, een zorgverlener, de sociale-inspectiedienst, de OCMW's, ... De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid was verantwoordelijk voor de uitreiking van de kaarten.

Op de kaart waren onder meer de volgende gegevens visueel aangebracht: naam, eerste en tweede voornaam, geslacht, geboortedatum en identificatienummer van de sociale zekerheid (dat meestal hetzelfde is als het rijksregisternummer). Al deze gegevens konden ook elektronisch verkregen worden uit de chipkaart.

Met de SIS-kaart hadden alle werknemers vanaf 1998 een document waarop de correcte identificatie van de werknemer zowel elektronisch (de chip) als met het blote oog (gedrukte tekst) leesbaar was. Omdat bij de ontwikkeling van elektronisch gegevensverkeer de correcte identificatie van de burger een kritiek punt is, was dit een belangrijke hefboom. Sinds 2017 heeft de e-ID deze rol definitief overgenomen.

Dimona: de arbeidsrelatie

Een tweede essentieel onderdeel in de sociale zekerheid is het kennen van de arbeidsrelatie. Die vormt immers de basis waarop sociale rechten worden toegekend. Door het invoeren van de elektronische tewerkstellingsaangifte (Dimona = Déclaration Immédiate Onmiddellijke Aangifte) werd de werkgever verplicht om de arbeidsrelatie elektronisch te melden aan de RSZ voor de werknemer in dienst trad. Ook het einde van de arbeidsrelatie moest onmiddellijk gemeld worden. Voor de identificatie van de werknemer werd gekozen voor het INSZ-nummer dat op de SIS-kaart stond en voor de werkgever werd dit het RSZ-nummer (later KBO-nummer).

Dankzij de Dimona wordt het "koppel" werkgever-werknemer dus **uniek geïdentificeerd** en is het op elektronische wijze gekend. De RSZ stelt deze gegevens onmiddellijk ter beschikking van alle andere OISZ, zodat alle instellingen permanent over deze informatie beschikken bij het vaststellen van sociale rechten.

De Dimona was de eerste elektronische administratieve verplichting in België waarvoor nooit een papieren formulier heeft bestaan. Ze werd ingevoerd in 1999 in de sectoren bouw, uitzendarbeid en transport. Sinds 2003 is de aangifte veralgemeend van kracht. De gegevens zijn ook zeer nuttig in de strijd tegen diverse vormen van sociale fraude.

De Dimona maakte het ook mogelijk om een aantal papieren documenten en verplichtingen af te schaffen. Zo verdween het papieren personeelsregister, het speciale personeelsregister, het individuele document en de verplichting om van elke studentenovereenkomst een papieren kopie door te sturen naar het Ministerie van tewerkstelling en arbeid (nu: FOD Waso).

Van de klassieke RSZ-aangifte naar de multifunctionele aangifte (DMFA)

Loon- en arbeidstijdgegevens opvragen was voor 2003 een complex en heterogeen proces. Sinds 1990 bestond er een eerste vorm van elektronische RSZ-aangifte waarvan de gegevens alleen werden gebruikt voor de berekening van de RSZ-bijdragen, het vakantiegeld van de arbeiders en het pensioen van de werknemers. De andere takken van de sociale zekerheid (werkloosheid, arbeidsongeschiktheid, arbeidsongevallen en beroepsziekten) hadden hun eigen uitsluitend papieren aangifteformulieren en eigen definities van de, voor hen, noodzakelijke loon- en arbeidstijdgegevens.

Daarom werd in de eerste fase van dit project veel aandacht besteed aan het harmoniseren en standaardiseren van het begrippenapparaat binnen de sociale zekerheid. Er kwam een **uniek en verplicht te gebruiken gegevensmodel**. Alle begrippen werden juridisch uniek omschreven en voor al deze begrippen kwamen er unieke loon- en prestatiecodes die in de elektronische toepassingen konden worden gebruikt.

Voortaan zou de RSZ-aangifte loon- en arbeidstijdgegevens op basis van deze unieke standaard opvragen bij de werkgevers en die via het netwerk ter schikking stellen van alle OISZ. Zo kreeg de RSZ-aangifte een echt multifunctioneel karakter. Veel papieren formulieren en bijbehorende instructies konden worden afgeschaft of drastisch vereenvoudigd.

Met ingang van het eerste kwartaal 2003 werd de papieren RSZ-aangifte definitief afgeschaft en vervangen door de elektronische multifunctionele aangifte (DMFA= Déclaration multifonctionnelle/Multifunctionele aangifte).

In 2014 werd aan deze aangifte een specifiek luik toegevoegd voor de publieke sector. Sindsdien kunnen ook alle gegevens voor het vaststellen van de ambtenarenpensioenen op elektronische wijze ter beschikking worden gesteld aan de pensioendienst (PDOS, nu FPD), wat het elektronische pensioendossier mogelijk heeft gemaakt.

Het programma ASR

Wanneer een werknemer werkloos of arbeidsongeschikt wordt, kan hij uitkeringen aanvragen. Dit proces, dat voor 2003 uitsluitend via papieren formulieren verliep, werd stapsgewijze gere-engineerd door de invoering van de elektronische aangifte van sociale risico's (ASR). Het programma ASR bouwde verder op de verworvenheden van Dimona en DMFA en zal in 2020 worden afgewerkt.

Limosa

In 2006 wilde de Belgische overheid een beter kader scheppen voor de correcte tewerkstelling van gedetacheerde werkkrachten in België. Daarbij werd bijzondere aandacht geschonken aan hun rechten en arbeidsvoorwaarden. In dit kader vroeg de regering aan de RSZ om, naar het voorbeeld van Dimona, ook een meldingsplicht uit te werken voor gedetacheerden. Deze verplichting is van kracht sinds 1 april 2007 en vormde voortaan de eerste stap naar een legale tewerkstelling in België met respect voor de Europese regels. Deze toepassing kreeg de naam Limosa, naar de Latijnse naam van de grutto (Limosa Limosa), een trekvogel die heel Europa doorkruist.

Student@work

Student@work is een onlinetoepassing waarmee je kunt checken hoeveel uren je nog kunt werken tegen verminderde sociale bijdragen. Op een studentenjob betaalt de werkgever en de student minder sociale bijdragen. Dat maakt van werken als jobstudent een interessante manier om geld te verdienen.

Maar het aantal uren dat een student tegen verminderde sociale bijdragen mag werken, is beperkt tot 475 uur per jaar.

Om zowel de werkgever als de student meer zekerheid te bieden over het aantal resterende uren, werd Student@work ontwikkeld. Deze toepassing, die gevoed wordt door de gegevens van Dimona, toont het resterende aantal uren waarop de student nog recht heeft. Student@work helpt de student dus te voorkomen dat hij zijn 475 uur overschrijdt. Met Student@work kan de student ook een attest maken voor de werkgever, dat toont hoeveel uur hij nog mag werken tegen verminderde sociale bijdragen.

Mycareer.be

Mycareer.be is een onlinedienst van de RSZ die een duidelijk en betrouwbaar overzicht geeft van de loopbaan. Een burger vindt er al zijn vroegere en huidige jobs (als werknemer, zelfstandige of ambtenaar) en zijn periodes van inactiviteit. Mycareer toont ook het salaris dat iemand heeft verdiend en het aantal dagen dat hij heeft gewerkt.

Mycareer.be kan gebruikt worden:

- om je anciënniteit aan te tonen voor een werkgever.
- om te kunnen inschatten of je in aanmerking komt voor bepaalde sociale voordelen (bijvoorbeeld tijdskrediet).
- als geheugensteuntje bij het opstellen van je cv.
- ...

De gegevens in mycareer.be zijn hoofdzakelijk afkomstig uit DMFA-aangiften en de gegevens van de sociale verzekeringsfondsen, ziekenfondsen en uitbetalingsinstellingen die deze regelmatig indienen bij de instellingen van de sociale zekerheid.



Thema 2: de RSZ als bron van gegevens

De meeste mensen zullen de RSZ in de eerste plaats associëren met het geld voor de sociale zekerheid. Logisch, want ze kennen de RSZ vooral van hun loonbrief. Toch zijn de gegevens die de RSZ verzamelt niet minder belangrijk voor het functioneren van de sociale zekerheid.

Kwantumsprong

Al sinds zijn prille begin maakt de RSZ in samenwerking met Smals gebruik van de **modernste technologie**. Dat waren ooit ponskaarten, later magneetbanden – maar met de komst van de netwerktechnologie werd er een versnelling hoger geschakeld. De digitalisering is een van de grote revoluties in de geschiedenis van de moderne sociale zekerheid.

De oprichting van de Kruispuntbank voor Sociale Zekerheid in 1990 was een kwantumsprong. Er ontstond een **netwerk** tussen de instellingen van sociale zekerheid, waarin gegevens voortaan elektronisch konden worden uitgewisseld.

De verschillende aangiftes aan de sociale zekerheid werden één na één gedigitaliseerd. Indiensttredingen, lonen, arbeidstijden, sociale risico's : het komt sinds de jaren '90 en 2000 allemaal binnen via online-aangiftesystemen en **gestructureerde gegevensuitwisseling** tussen de systemen van de ondernemingen en de RSZ en de andere OISZ.

Vereenvoudiging

Die digitalisering zorgde voor een enorme **administratieve vereenvoudiging** en een bijzonder performante administratie. De RSZ zette de stap van klassieke overheidsorganisatie naar een op data gebaseerde organisatie al heel vroeg.

Ook de burger profiteerde. Hij was niet langer de drager van complexe formulieren naar diverse instanties. Vele gegevens gaan vandaag automatisch naar de instellingen die sociale rechten moeten vaststellen.

Waarvoor gebruiken we data?

Rechten bepalen

De data die de RSZ verzamelt dienen om de sociale rechten van werknemers vast te stellen en de uitkeringen te berekenen.

Bijdragen berekenen

Op grond van de gegevens die worden verzameld over lonen en arbeidstijden, berekent de RSZ de sociale bijdragen, zowel die van de werkgever als van de werknemer. De digitale gegevens zijn de basis van de financiering van de sociale zekerheid.

Arbeidsmarktanalyses

De RSZ heeft dankzij zijn de gegevens uit de aangiftes een uniek zicht op de toestand van de arbeidsmarkt. Die gegevens brengen we regelmatig naar buiten. Maandelijks publiceren we een "Tewerkstellingsbarometer", en ieder kwartaal is er een diepgaandere arbeidsmarktanalyse. Op basis van onze gegevens brengen we samen met het HIVA (KU Leuven) en de gewesten ook de bewegingen op de arbeidsmarkt in kaart, die verborgen blijven achter netto-statistieken (project Dynam).

Fraudebestrijding

De RSZ-data sturen ook mee de strijd tegen sociale fraude. Grootschalige sociale fraude wordt steeds complexer en laat zich almaar minder makkelijk opsporen met de traditionele inspecties op het terrein. Daarom zet de RSZ sinds een aantal jaren op artificiële intelligentie gebaseerde algoritmen in om sociale fraude te bestrijden.

De analyses vinden plaats op "big data", **omvangrijke sets van elektronische gegevens**. De bedoeling is om in een ogenschijnlijk onoverzichtelijke berg gegevens **patronen en trends** te onderscheiden, op grond waarvan voorspellingen kunnen worden gedaan van toekomstig gedrag. Bij de analyses ligt de focus op gecompliceerde vormen van fraude, inclusief grensoverschrijdende fraude, en uitbuiting (bijvoorbeeld sociale dumping).



Burgers helpen met hun loopbaan

De gegevens die de RSZ verzamelt, zijn ook interessant voor de burger. Ze ondersteunen hem bij het maken van loopbaankeuzes.

- **Mycareer.be** is een persoonlijk online-loopbaanoverzicht. Een burger vindt er al zijn vroegere en huidige jobs en zijn periodes van inactiviteit (bijvoorbeeld werkloosheid). Daarnaast toont mycareer.be het loon dat iemand heeft verdiend en het aantal dagen dat hij heeft gewerkt.
- **Mypension** is een online-pensioendossier. Burgers vinden er alle gegevens over hun wettelijke en aanvullende pensioen. De toepassing toont wanneer je op pensioen mag en hoe hoog je uitkering zal zijn. Mypension maakt volop gebruik van de gegevens die de RSZ verzamelt.

Studenten ondersteunen

Ook de jonge burger vond zijn weg naar de RSZ.

Student@work is een onlinetoepassing waarmee een jobstudent kan checken hoeveel uren hij nog kan werken tegen verminderde sociale bijdragen. De gegevens uit Student@work zijn afkomstig uit de elektronische aangiftetoepassingen Dimona en DmfA.

Rond deze "urenteller" heeft de RSZ een website en informatiecampagne gebouwd, die jongeren informeert over hun rechten en plichten als jobstudent. Maandelijks bezoeken gemiddeld ongeveer 220.000 jongeren de website studentatwork.be.



Thema 3: Overzeese Sociale Zekerheid

Wie buiten Europa gaat werken, komt in een nieuwe wereld terecht, waarin zowat alles anders wordt. Dan is het goed dat je op een betrouwbare sociale bescherming kunt terugvallen. Bij de Overzeese Sociale Zekerheid van de RSZ bieden we expats **de zekerheid van thuis**.

De basisverzekering bestaat uit een rust- en overlevingspensioen, een ziekte- en invaliditeitsverzekering en een gedifferentieerde verzekering voor gezondheidszorg. Die kun je aanvullen met dekkingen voor extra geneeskundige verzorging, arbeidsongevallen en ongevallen in het privéleven. De Overzeese Sociale Zekerheid is een wettelijk stelsel, dat verankerd is in de Belgische sociale zekerheid, zodat je prestaties in het buitenland meetellen als je terug naar België komt.

Een klantenbevraging in het najaar van 2019 toonde aan dat het behoud en de verdere uitbouw van een overzeese sociale zekerheid belangrijk is voor individueel verzekerden, die zo hun band met België behouden. Voor velen is een goede sociale bescherming het laatste duwtje in de rug dat ze nodig hebben om als expat te gaan werken als voor een Belgische onderneming, die zo haar activiteiten gemakkelijker kan uitbouwen.

Klanten centraal

De RSZ wil er alles aan om expats de betrouwbare service te leveren die ze van de Belgische overheid mogen verwachten. Daarvoor werd een uitdagend moderniseringstraject uitgetekend waarbij de klant centraal staat.

Communicatie met alle klanten anywhere, anytime is onontbeerlijk in relatie tot de expatcommunity. Voor de zomer van 2020 zal een uniek centraal klantencontactpunt geopend worden. Tegelijkertijd wordt een nieuwe informatieve website met een eigen identiteit gelanceerd met een eerste versie onlinedienstverlening dat tegen eind 2020 zal uitgroeien tot een volwaardig selfservice portaal.

Accountmanagers zullen voor een proactieve gepersonaliseerde dienstverlening zorgen.

Naast de uitbouw van een kwaliteitsvolle dienstverlening aan de klanten worden er passende backoffice tools ontwikkeld de beschikbare mensen en middelen zo efficiënt mogelijk in te zetten. Hierbij ligt de nadruk op een maximaal hergebruik van gegevens en een veilige digitale communicatie met de klanten over heel de wereld.

Tenslotte werd er gepolst naar de noden van de klanten en zullen de producten hieraan worden aangepast.



Thema 4: de strijd tegen onrecht en uitbuiting

Sinds de integratie van de Sociale Inspectie in 2017 houdt de RSZ-inspectie zich ook bezig met de strijd tegen uitbuiting en mensenhandel. Mensenhandel is een wereldwijd probleem, dat vooral de zwaksten in de samenleving treft.

Ook in België doen zich situaties van uitbuiting voor waar slachtoffers van mensenhandel bij betrokken zijn. Toch blijft de **detectie** van potentiële slachtoffers van mensenhandel nog een pijnpunt. Heel wat situaties waarin arbeidskrachten worden uitgebuit worden nog niet vroeg genoeg opgespoord. Dat komt enerzijds door een gebrek aan voldoende kennis van de problematiek bij de diverse actoren op het terrein, en anderzijds door een capaciteitsprobleem van de verschillende betrokken diensten.

Hoe gaat de RSZ om met mensenhandel?

Allereerst bereidt de RSZ zijn inspecteurs terdege voor op situaties van uitbuiting door hen te **informer** en **sensibiliseren**. De belangen van de slachtoffers moeten altijd voorop staan. Inspecteurs moeten er alles aan moeten doen om slachtoffers naar een erkend opvangcentrum te verwijzen. Toch zijn slachtoffers daar vaak moeilijk van te overtuigen. Sommigen van hen hebben niet het gevoel dat ze worden uitgebuit, omdat hun vroegere situatie nóg slechter was.

Inspecteurs hebben in de eerste plaats een belangrijke **informerende rol**. Zij wijzen slachtoffers op hun rechten en de bijstand die ze kunnen krijgen, bijvoorbeeld om niet-betaalde lonen te recupereren. Er bestaat een speciale beschermingsprocedure voor vermoedelijke slachtoffers van mensenhandel, en ook daarover worden slachtoffers ingelicht. Een meertalige brochure helpt daarbij.

De informatieplicht geldt niet alleen ten aanzien van de slachtoffers: inspecteurs moeten een potentiële uitbuitingssituatie onmiddellijk aan de referentiemagistraat rapporteren. Anders dan in andere onderzoekssituaties, ziet de RSZ in gevallen van mensenhandel de lage lonen en lange werktijden niet louter als een sociaalrechtelijke inbreuk maar vooral als indicatoren die een situatie van uitbuiting bewijzen.

Ten slotte is het beleid van RSZ-inspecteurs er steeds meer op gericht om elementen te verzamelen waarmee de slachtoffers een **financiële compensatie** kunnen verkrijgen. Zo maken zij een vermogensvoordeelberekening, die de weg opent voor inbeslagnames en verbeurdverklaringen. Ze onderzoeken ook grondig de aard en omvang van de geleverde prestaties, zodat de verschuldigde lonen kunnen worden vastgesteld. Van de verschuldigde lonen en de geleverde prestaties doen de inspecteurs aangifte bij de RSZ, zodat daarop de correcte sociale bijdragen kunnen worden berekend.

Thema 5: artificiële intelligentie voor de bestrijding van sociale fraude

Grootschalige sociale fraude wordt steeds complexer en laat zich almaar minder makkelijk opsporen met de traditionele inspecties op het terrein. Daarom zet de RSZ sinds een aantal jaren op artificiële intelligentie gebaseerde algoritmen in om sociale fraude te bestrijden.

De analyses vinden plaats op "big data", **omvangrijke sets van elektronische gegevens**. De bedoeling is om in een ogenschijnlijk onoverzichtelijke berg gegevens **patronen en trends** te onderscheiden, op grond waarvan voorspellingen kunnen worden gedaan van toekomstig gedrag.

Bij de analyses ligt de focus op gecompliceerde vormen van fraude, inclusief grensoverschrijdende fraude, en uitbuiting (bijvoorbeeld sociale dumping).

De eerste experimenten met artificiële intelligentie zijn begonnen in 2011. Inmiddels zijn de analyses uitgegroeid tot een onmisbaar instrument voor de RSZ-inspectiedienst, en een waardevolle aanvulling op de klassieke opsporingsmethoden.

Voordelen

De voordelen van de analyse van big data situeren zich op verschillende gebieden.

Risicobeheer sociale zekerheid

De RSZ kan zijn opdrachten alleen goed uitvoeren als hij in kaart brengt wie zijn bijdragen niet betaalt of zijn aangiften niet of onjuist invult. Analyse en kwantificatie van het risico speelt daarin een steeds belangrijker rol. AI heeft een aantal voordelen voor de risicodetectie.

- Risicodossiers gedetecteerd met AI, aangevuld met datavisualisaties, geven aanleiding tot versnelde invordering.
- Jaarlijks worden extra betaalfraudedossiers gedetecteerd.
- Dossiers vertonen gemiddeld een hogere complexiteit.
- Aan de schuldopbouw in deze dossiers kan vroeger een halt worden toegeroepen.
- Dankzij de interactie met de inspectie op het terrein, ontstaat een ontradend effect en worden recidivisten makkelijker gestopt.

Eerlijke concurrentie bevorderen

Data-analyses helpen om georganiseerde fraude, die vaak complexe vormen kan aannemen, op te sporen en leveren zo een bijdrage aan de strijd voor een eerlijke concurrentie.

Met AI ontdekt de RSZ vormen van gecompliceerde fraude (zoals faillissementencarrousel) vandaag **gemiddeld 2 kwartalen vroeger dan voorheen**. Daardoor wordt het mogelijk om veel vroeger in te grijpen, op een ogenblik dat er nog financiële middelen zijn.

Optimalisering van interne processen

De resultaten helpen om de efficiëntie en effectiviteit van de eigen processen te verhogen. Onderzoeken van de RSZ-inspectie verlopen gericht op basis van data-analyses.

Bij **gerichte werfcontroles** op sociale dumping die worden ondersteund met datamining, doet de RSZ **tot 90% vaststellingen van sociale dumping**.

Met netwerkanalyses krijgt de RSZ sneller een vollediger zicht op ondernemingen die **relaties** onderhouden met werkgevers bij wie in het verleden fraude is vastgesteld. Vroeger was dat vrij arbeidsintensief.

Artificiële intelligentie

De analysetechnieken van de RSZ zijn een mooi voorbeeld van een volwassen gebruik van **artificiële intelligentie**. Ruwe gegevens worden getransformeerd en samengebracht in algoritmen van **artificiële intelligentie, machine learning en supervised learning**, die een voorspellende waarde toekennen aan beschikbare gegevens (predictive analytics). Die voorspelling helpt dan om risico's te bepalen. Longitudinale analyses laten gedragsmodellering toe, dit levert de sterkste predictors.

Naar een big-dataplatform

In de loop van 2020 zal de RSZ als eerste overheidsorganisatie een big-dataplatform opzetten. Het platform zal onder andere de ontsluiting van ongestructureerde en tekstuele data voor artificiële intelligentie mogelijk maken. Het beoogde platform zal ook de mogelijkheden van de meest geavanceerde artificiële-intelligentietechnieken (**deep learning**) op grafische processoren (GPU's) ondersteunen.

Bij de ontwikkeling is er bijzondere aandacht gegeven aan gegevens- en privacybescherming (**GDPR-compliance**).



Thema 6: AI en robots voor de sociale zekerheid

Artificiële intelligentie en robots zijn allang geen sciencefiction meer. Ze worden steeds meer ingezet door bedrijven en overheden. Zelfs in “zachte” sectoren als de gezondheidszorg komen ze almaar meer voor.

Onze visie: hoe de RSZ omgaat met AI en robots

Ook de RSZ maakt in toenemende mate gebruik van robotisering en artificiële intelligentie. We willen permanent **verkennen** hoe we nieuwe technologieën kunnen inzetten om onze diensten beter te laten werken en de service van onze ‘klanten’ te verbeteren.

Artificiële intelligentie helpt ook ons het hoofd te bieden aan de toenemende verwachtingen en complexiteit van de samenleving.



Wat kan AI voor ons doen?

- Onze medewerkers bevrijden van routinetaken en ondersteunen bij het nemen van beslissingen
- Administratieve hindernissen bij klanten wegnemen en de weg openen naar een dienstverlening op maat, de klok rond en zeven dagen per week.
- Solidariteit versterken door onzichtbare fraude zichtbaar te maken.
- De impact van toekomstige beleidsmaatregelen beter helpen inschatten.



Welke principes hanteren we?

- We zorgen voor een transparante omgang met AI: het moet duidelijk zijn op welke wijze een beslissing tot stand is gekomen.
- We tonen respect voor de privacy en zorgen voor een onbevooroordeelde omgang met gegevens.
- Het is de medewerker die altijd de eindverantwoordelijke blijft, niet het algoritme.

Een logische stap

Voor de RSZ zijn deze nieuwe technologieën een logische volgende stap. We bouwen gewoon voort op de evoluties van de afgelopen jaren. Nadat in de jaren '90 eerst de aangifteprocessen zijn gedigitaliseerd, is ook de hele backoffice digitaal geworden – wie bij de RSZ rondloopt, zal daar nog heel weinig archieven met papieren dossiers aantreffen.

Experiment 1: de onthaalrobot Nora

De industrie, ziekenhuizen, callcenters: de meest diverse sectoren experimenteren op dit moment met AI en “robots”. Ook de RSZ wil nagaan of hij zulke machines uit het steeds groeiende aanbod voor een aantal taken kan inschakelen, wat de huidige mogelijkheden zijn van robotica, hoe we ons ernaar moeten organiseren, hoe klanten omgaan met een robot, ...

Wij hebben gekozen voor een robot van het type Pepper, die de medewerkers omdoopten tot Nora. Met de onthaalmedewerkers werd gekeken hoe Nora een meerwaarde kan betekenen aan het onthaal. Het afleveren van attesten student@work leek al snel een mooie opportuniteit. Het onthaal krijgt veel studenten over de vloer die zo'n attest vragen. Meestal zijn het jongeren die zich om de een of andere reden niet bij de toepassing Student@work kunnen aanmelden. Als Nora een deel van die studenten kan opvangen, zou dat een welgekomen hulp zijn voor de onthaalmedewerkers. De studenten zijn bovendien een ideaal testpubliek voor ons experiment.

De robot werd tot nu ingezet voor eenvoudige use cases zoals het afnemen van een vragenlijst. Met ons experiment gingen we een stap verder. De student moest zich kunnen identificeren met zijn eID, de robot moest spreken met de back-endsystemen, de securityregels van de RSZ moesten gerespecteerd worden, enzovoort. We hebben de Pepper als het ware gestretcht om aan al deze voorwaarden te voldoen. Het traject verliep hobbelig, maar we zijn tevreden met het resultaat. Nora levert een tiental attesten en ontlast zo het onthaalpersoneel. En niet onbelangrijk: bezoekers vinden haar leuk!

Experiment 2: dag en nacht verbonden met de chatbot

De maatschappij evolueert, en daarmee ook de verwachting van burgers en ondernemingen over digitale dienstverlening en contact. De RSZ experimenteert onder meer met chatbot-technologie als extra communicatiekanaal.

De recente vooruitgang in artificiële intelligentie maakt van een chatbot vandaag veel meer dan een veredeld antwoordapparaat: deze kan teksten analyseren, er nuttige informatie uit halen, rekening houden met de context van de conversatie, om betere antwoorden te geven aan de vraagsteller.

Student@work

Veel Belgen maken voor het eerst kennis met de RSZ via een studentenjob. De RSZ biedt hen immers een attest aan van de gepresteerde uren. Elk jaar stelt een nieuwe lichter student relatief klassieke vragen over ziekte, vakantie, overwerk, grensarbeid... of gewoon over een inlogprobleem. Zulke algemene vragen worden sinds kort beantwoord in beide landstalen door de chatbot 'Nora'. Die is beschikbaar op de contactpagina van Student@Work.

Studenten vormen een ideaal doelpubliek voor een chatbot: ze staan open voor nieuwe technologie en worden graag snel geholpen. Wanneer de chatbot Nora niet op de vraag kan antwoorden, worden de studenten alsnog doorverwezen naar de andere communicatiekanalen van de RSZ.

Meerwaarde

Chatbots kunnen de burgers en ondernemingen 24x7 een antwoord bieden op de meest courante vragen. Zo kan een chatbot de werklust voor medewerkers van een contactcenter verlichten, zodat zij op hun beurt meer tijd kunnen besteden aan de complexere vragen.

Een chatbot is ook een uitstekende hulp om piekmomenten in de communicatie op te vangen, wanneer het aantal vragen naar informatie plots veel groter wordt – bijvoorbeeld wanneer de deadline voor een belastingaangifte nadert, of wanneer de vakantie nadert voor studenten en studentenjobs erg populair worden. Zo vermindert het risico op lange wachtrijen.

Uitdagingen

De conversatie tussen de burger en de overheid bevat vaak persoonlijke gegevens. Hiermee omgaan vraagt speciale aandacht: de overheid kan niet zomaar gebruik maken van externe diensten, tenzij met voldoende garanties over confidentialiteit en gegevensbescherming.

Chatbots werken het best met korte, eenvoudige zinnen. Maar de gebruiker is zich daar zelden van bewust. Ook is niet iedereen even digitaal vaardig. Soms kunnen gebruikers een gesprek met een chatbot als ongemakkelijk ervaren.

De achterliggende technologie van taalanalyse met artificiële intelligentie is bovendien in volle ontwikkeling. Een chatbot gaat vandaag nog niet goed om met complex taalgebruik zoals dubbelzinnigheden of humor.

Deze uitdagingen vragen om extra aandacht bij het ontwerp van de chatbot zelf. Door chatbots nu al op beperkte schaal in te zetten, bouwt de RSZ intern de nodige kennis en ervaring op om dit later optimaal als een nieuw kanaal voor dienstverlening op grotere schaal te kunnen inzetten.

Experiment 3: Robotic Process Automation

De RSZ wil zuiver administratieve taken automatiseren waar mogelijk. Eén van de pistes is het onderzoek naar de meerwaarde van RPA – Robotic Process Automation.

Wat is RPA?

Robotic Process Automation (RPA) is een manier om (elektronische) processen te automatiseren via de normale gebruikersinterface van de bestaande toepassingen. Het is dus geen fysieke robot, wel een stuk software dat volledig autonoom taken uitvoert. De RPA-software zal zelf, als een onzichtbare hand, de andere onderliggende applicaties gaan bedienen. De softwarerobot, kortweg 'bot', simuleert daarbij elke muisklik en toetsenbordaanslag van de eindgebruiker. Je ziet op het scherm dus als het ware de toepassing vanzelf bediend worden, alsof er een onzichtbare gebruiker aan het werk is.

RPA is nuttig voor repetitieve taken, vooral om verouderde toepassingen die nog moeilijk aanpasbaar zijn (legacy), in een digitaal proces te integreren. Een ander voorbeeld is software die u zelf niet volledig onder controle heeft en waarvoor onvoldoende integratiemogelijkheden bestaan. Met RPA is er toch een weg verder.

Upload van documenten in het Elektronisch Dossier

In het huidige RSZ-systeem voor elektronisch dossierbeheer zijn een aantal integraties momenteel niet voorzien. Daardoor moeten medewerkers soms een groot aantal documenten manueel uploaden in het systeem, stuk voor stuk volgens een bepaald stramien. Dit is typisch een taak voor RPA: een eenvoudig proces, waarin honderden keren ongeveer hetzelfde wordt gedaan. Hiervoor werd een RPA-bot geschreven en al enkele keren gebruikt, met een mooie besparing op manueel werk tot gevolg.



Andere projecten

Verdere projecten met RPA staan nog in de steigers of zijn in ontwikkeling. Zo bouwt de RSZ momenteel aan een robot die stukjes tekst – op een vaste plaats in een PDF-document – kan lezen en de gegevens overnemen in een andere toepassing. Het gaat opnieuw om een mini-proces dat met grote herhaling wordt uitgevoerd, op ongeveer dezelfde manier.

Meerwaarde

De belangrijkste meerwaarde die we van RPA verwachten, is een vermindering van de werklast voor de minst leuke, repetitieve en tijdrovende taken. Medewerkers krijgen zo meer tijd voor hun kerntaken.

Uitdagingen

Aan RPA zijn enkele uitdagingen verbonden. Het ontwikkelen van een RPA-bot is slechts iets minder uitdagend dan zuiver programmeerwerk. Door gebruik te maken van de gebruikersinterface van andere toepassingen is de technologie inherent kwetsbaar. Als de schermopbouw van de basistoepassing wijzigt, bijvoorbeeld door een update, dan zal de RPA-bot vaak niet meer werken en tenzij na aanpassingen. Goed nadenken over het totaalplaatje (governance) is onmisbaar.

Met deze RPA-pilootprojecten zet de RSZ stappen om resterende niet-geautomatiseerde repetitieve taken verder te kunnen automatiseren.

Experiment 4: aangifte via spraaktechnologie

De RSZ experimenteert volop met spraaktechnologie. Eén van de zaken die onderzocht worden is de potentiële meerwaarde van spraak bij aangiftes. Dit kan gegevensinvoer via mobiele toestellen sterk vereenvoudigen.

Met de spraakassistent

De RSZ evalueert momenteel het gebruik van populaire spraakassistenten zoals Siri, Alexa en Google Assistant. Met zo'n virtuele assistent kunt u een vraag stellen via spraak of tekst (chat). Dat kan een informatieve vraag zijn, zoals een opzoeking op het web, maar net zo goed het afspelen van muziek via een streamingdienst of het bedienen van de verlichting in een 'smart home'. Bovenop de standaardfuncties laten spraakassistenten toe om een eigen toepassing te integreren. Denk aan bestaande toepassingen om een pizza te bestellen, om een boodschappenlijstje te beheren of om een reservatie in een restaurant te boeken.

Aan een spraakassistent kunt u een vraag stellen in natuurlijke taal, dus in uw eigen woorden. Technisch herkent het systeem de 'intentie' van de gebruiker op basis van NLP (Natural Language Processing) en machine learning – twee disciplines in het domein van de artificiële intelligentie.

Dimona

Als proefproject experimenteert de RSZ met een integratie van een spraakassistent voor het indienen van de Dimona-aangifte. Dat is de 'Déclaration Immédiate – Onmiddellijke Aangifte' van tewerkstelling. Via een elektronisch bericht geeft iedere werkgever verplicht iedere indiensttreding en uitdiensttreding van een werknemer aan bij de RSZ.

Met de spraakassistent 'Dimona Helper' kunt u in natuurlijke taal vragen om de Dimona-aangifte in te dienen voor een bepaalde werknemer. Zo kunt u bijvoorbeeld zeggen: "Vraag aan Dimona Helper om een aangifte te doen voor Simon voor vandaag van 4 uur tot 8 uur".

Meerwaarde

De belangrijkste meerwaarde van spraaktechnologie is het gebruiksgemak: het vlotter en intuïtiever uitvoeren van een transactie, of opvragen van informatie. Deze meerwaarde komt het meest tot uiting in specifieke handenvrije scenario's, zoals in de wagen. Een spraakinterface kan ook in het bijzonder een stap vooruit betekenen voor mensen met een visuele beperking of mensen die minder digitaal geletterd zijn.

Uitdagingen

Een aangifte doen via de spraakassistent kent ook uitdagingen. Zo moet de spraakassistent heel robuust zijn. De assistent moet altijd een zinvol antwoord geven en de gebruiker goed begeleiden in de conversatie. Daarnaast moet de spraaktoepassing geaccepteerd worden door de eindgebruikers: zij moeten er echt een meerwaarde in zien en zich deze manier van werken eigen maken. Ook juridische aspecten, zoals de voorwaarden voor het gebruik van de spraakassistent van de grote cloudspelers en de aspecten rond gegevensbescherming (GDPR) moeten volledig opgehelderd worden.

In elk geval wil de RSZ klaar zijn voor deze trend, zodat de RSZ-toepassingen blijven voldoen aan de hedendaagse normen en verwachtingen.



Experiment 5: automatische analyse van juridische teksten

Elk jaar krijgt de RSZ een groot aantal betwistingen te verwerken. Om elk dossier voor te bereiden, moeten de juristen van de RSZ een belangrijke hoeveelheid documenten analyseren binnen een complex wettelijk kader, dat voortdurend evolueert. We hebben dus de mogelijkheid bestudeerd om artificiële intelligentie in te zetten om het onderzoekswerk voor te bereiden en te vereenvoudigen op twee domeinen:

- De organisatie / ordening van de documenten, zodat de jurist sneller toegang heeft tot relevante informatie,
- De automatische detectie van gelijkaardige dossiers, wat de jurist toelaat om zijn dossier beter voor te bereiden met een maximale kans op succes.

In beide domeinen maken we gebruik van twee belangrijke studiegebieden op het vlak van artificiële intelligentie:

- **Natural Language Processing** (automatische verwerking van natuurlijke taal) laat een computer toe om natuurlijk taalgebruik te kunnen begrijpen.
- **Machine Learning** is de mogelijkheid voor een computer om een taak aan te leren op basis van digitale gegevens en om zijn resultaten steeds verder te verbeteren zonder dat er expliciete programmatie aan te pas komt.

Proof-of-Concept op basis van documenten van het Hof van Cassatie

- **Clustering (of partitionering)**. Dit is een techniek die toelaat om gelijkaardige documenten samen te brengen. Het doel van de oefening is om automatisch documenten te bundelen die over hetzelfde thema gaan, of die een gelijkaardige argumentatie bevatten. Clustering is een niet-gesuperviseerd leerproces, waarbij er geen controle is op de manier waarop de documenten zullen worden gebundeld.
- **Classificatie**. Dit is een andere techniek voor de automatische ordening van documenten. Het algoritme leert zelf een classificatie-model aan om elk document in te delen in een categorie (memo, beroep, mededeling, arrest...). Het verschil met clustering is dat we hier op voorhand de categorieën vastleggen waarin de documenten worden geordend. Dit is een leerproces onder toezicht (supervised).
- **Named Entity Recognition (NER)**. NER is het automatisch ophalen van metagegevens vanuit een tekst. Deze metadata zijn bijvoorbeeld de persoonsnamen, het hof dat het oordeel heeft uitgesproken, de wetsartikelen die in het document worden ingeroepen, de datums... Ze laten toe om een snelle zoekopdracht te doen op basis van een documentaire databank.

Toegevoegde waarde

De automatische verwerking van documenten levert een belangrijke tijdswinst op voor de juristen, die zich beter op hun kerntaken kunnen toeleveren.

Uitdagingen

De resultaten van het testproject met de classificatie en het ophalen van de metadata zijn positief, wat de RSZ toelaat om deze technieken verder in te zetten voor de verwerking van alle inkomende documenten. Toch zijn er enkele belangrijke uitdagingen:

- De inkomende documenten bestaan voor het merendeel op papier. Ze moeten eerst worden gedigitaliseerd met behulp van een OCR-tool, wat een impact heeft op de precisie van het algoritme.
- Sommige juridische documenten bevatten een specifiek taalgebruik, dat typisch door juristen wordt gebruikt, terwijl de meeste NLP-tools ontwikkeld zijn voor natuurlijk algemeen taalgebruik.
- De AI-tools moeten kunnen samenwerken met de bestaande informatiesystemen, om hun prestatieniveau te controleren en voortdurend te verbeteren.
- De beste NLP-tools zijn ontwikkeld voor het Engels en werken niet altijd optimaal voor het Frans of het Nederlands.
- Niet te verwaarlozen: bij de ontwikkeling van AI-algoritmen moet rekening worden gehouden met aspecten rond gegevensbescherming.

Thema 7: de new way of working

In 2017 trok de RSZ resoluut de kaart van de new way of working. De prikklok werd afgeschaft en maakte plaats voor resultaatgericht werken. Niet meer hoe lang je op kantoor bent telt, wel of je je doelstellingen behaalt.

Ook werd **telewerk** ingevoerd. Werknemers kregen de kans om één dag per week van thuis uit te werken. Die verandering kon op veel bijval rekenen en al snel werd het systeem uitgebreid tot twee dagen per week. 75% van onze medewerkers maakt gebruik van de mogelijkheid om aan telewerk te doen; het gemiddelde per medewerker bedraagt 1,5 dagen telewerk per week.

Renovatie gebouw

Als een gevolg van het **federale redesign** kreeg de RSZ in de afgelopen jaren te maken met diverse opeenvolgende fusies. De komst van ruim 500 nieuwe medewerkers vormde voor de RSZ de aanleiding om zijn hoofdkantoor in Brussel volledig te renoveren.

Centraal in die renovatie stonden de principes van the new way of working, om het nieuwe systeem van flexibel en resultaatgericht werken te ondersteunen. Door het telewerk had niet iedereen nog een eigen bureau nodig. Er werd gekozen voor een flexibele, kwaliteitsvolle werkomgeving, met veel meer "open space", en allerlei nieuwe werk- en vergaderruimten die het samenwerken stimuleren, tot een heuse koffiebar toe. Dat leidde niet alleen tot een betere communicatie in teams, het leverde ook een efficiënter gebruik van de beschikbare ruimte op.

Gezonde medewerkers

De renovatie was ook een uitstekend aanknopingspunt om de **gezondheid van de medewerkers** te bevorderen. De traditionele bedrijfskantine werd een moderne selfservice, met een accent op verse en gezonde voeding en inlandse seizoenproducten. Er werd ook een gezondheidsruimte ingericht waar medewerkers tijdens de middag of na de kantooruren kunnen sporten.



Thema 8: gezond bewegen bij de RSZ

De wetenschap is duidelijk: wie regelmatig beweegt of sport, is minder vaak ziek en voelt zich ook beter. Geen wonder dat almaar meer ondernemingen hun medewerkers aanzetten tot een actievere levensstijl. De RSZ trekt daarom voluit de kaart van de sport!

Fietsen naar het werk

Een van de beste manieren om te gezond te blijven, is om beweging in te bouwen als een vast onderdeel van je dagelijkse leven. Bijvoorbeeld door met de fiets naar het werk te komen. Om zulke verplaatsingen aantrekkelijker te maken, hebben we bij de renovatie van het gebouw, afgerond in 2019, geïnvesteerd in goede faciliteiten voor fietsers: veilige fietsenstallingen, comfortabele kleedkamers, douches en zelfs een kast waarin je je bezwete fietskleren kunt drogen.

Goed uitgeruste sportzaal

In de nieuwe sportzaal kunnen medewerkers zich 's ochtends, tijdens de lunch en na kantoor tijd uitleven op een van de vele fitnessstoestellen: spinningfietsen, crossfit-toestellen, roeisimulatoren, enzovoort.

Begeleiding door coaches

Met een coach erbij wordt sporten nog doeltreffender. We hebben daarom een fulltime sportcoach aangetrokken. Hij begeleidt groepsessies en staat collega's die (intensief) sporten met raad en daad bij.

Bij de RSZ werken er veel enthousiaste fietsers. Een paar van hen zijn opgeleid tot spinninginstructeur en geven nu elke week een of meer spinninglessen, naast hun gewone dagtaak.

Een instant-succes

Al deze faciliteiten kunnen op veel bijval van de medewerkers rekenen. Sinds de start van de sportzaal, begin 2019, hebben meer dan 250 collega's de weg naar de sportzaal gevonden voor individuele of begeleide sportsessies. Crossfit is de populairste activiteit, voor spinning en gymnastiek.

Individueel revalideren

De sportcoach is er niet alleen voor sporters. Hij begeleidt ook collega's die rugproblemen hebben of revalideren na een ongeval. Op die manier verloopt de re-integratie van die medewerkers in het arbeidsproces nog sneller.

Evenementen

Sporten is een geweldige manier om samen iets te beleven. Daarom brengen we regelmatig teams op de been die meedoen aan grote sportevenementen. Onze lopers doen bijvoorbeeld mee aan de Ekidenmarathon en de 20 km van Brussel. Wie van meer avontuur houdt, schrijft zich in voor een Spartacus-run, een hindernissenparcours dat je al lopend zo snel mogelijk moet afleggen. En onze fietsers hebben jaarlijks een afspraak met een hoge berg, zoals de Mont Ventoux of de Stelviopas.

Door dit soort evenementen te ondersteunen, werken we bij de RSZ niet alleen aan de conditie van onze medewerkers, maar ook aan een goede sfeer binnen de organisatie.

