



issa

INTERNATIONAL SOCIAL SECURITY ASSOCIATION
ASSOCIATION INTERNATIONALE DE LA SÉCURITÉ SOCIALE
ASOCIACIÓN INTERNACIONAL DE LA SEGURIDAD SOCIAL
INTERNATIONALE VEREINIGUNG FÜR SOZIALE SICHERHEIT

Gute Praxis in der sozialen Sicherheit

Gute Praxis umgesetzt ab: 2016

Gemeinsame IT der belgischen Verwaltungen für soziale Sicherheit

Eine Praxis der Einrichtungen der sozialen Sicherheit Belgiens, präsentiert von der Hilfszahlstelle für Arbeitslosenunterstützungen

Gewinner, Preis der IVSS für Gute Praxis – Wettbewerb Europa 2019

Hilfszahlstelle für Arbeitslosenunterstützungen
Belgien

Erscheinungsjahr: 2019

www.issa.int

Zusammenfassung

Dank eines umfangreichen Umstrukturierungsprozesses der Unternehmen, an dem 3 000 Akteure des belgischen Sozialsektors beteiligt sind, wird automatisch eine Höchstzahl von Sozialleistungen und Nebenrechten gewährt, wodurch die Bürger und ihre Arbeitgeber keine Erklärungen abgeben müssen, und der Verwaltungsaufwand für Bürger und Unternehmen drastisch reduziert wird.

Auf der Grundlage einer gemeinsamen und abgestimmten Vision nutzen die Akteure des belgischen Sozialsektors die Vorteile der neuen Technologien voll aus, um ihre gegenseitigen Beziehungen und Prozesse zu verbessern und grundlegend neu zu organisieren.

Der elektronische Datenaustausch zwischen den Akteuren des sozialen Sektors sowie zwischen diesen Akteuren und den Unternehmen und Bürgern erfolgt über eine integrierte funktionale und technische Interoperabilitätsplattform, die strengen Sicherheitsstandards entspricht und auf modernen Technologien wie Service- und Objektorientierung, komponentenbasierter Entwicklung, Multi-Channel-Diensten, offenen Standards, Wiederverwendung, Cloud Computing und IKT-Synergien innerhalb der Sozialversicherungsträger basiert.

Das Modell gilt weltweit als neues Paradigma in der langfristigen Zusammenarbeit mehrerer Akteure für ein effektives und effizientes Sozialschutzsystem. Es wurde in anderen Regierungsbereichen und anderen Ländern repliziert.

Frage oder Herausforderung

Auf welche Frage oder Herausforderung geht Ihre gute Praxis ein? Bitte geben Sie eine kurze Beschreibung.

Der belgische Sozialversicherungssektor ist mutmaßlich einer der ältesten und komplexesten in Europa, und doch hat er sich im Laufe der Jahre ohne ein harmonisiertes Dienstleistungssystem entwickelt und ist gewachsen. Die Institute investierten in Informationsmanagementsysteme, ohne dass eine langfristige Koordination zwischen ihnen bestand.

Dieser historische Ansatz hat zu Informationssilos geführt, die:

- suboptimalen Nutzen im Sozialschutz boten;
- nicht ausreichend für die soziale Inklusion waren;
- sehr anfällig für Betrugsmöglichkeiten waren;
- einen hohen Verwaltungsaufwand und Kosten für Bürger, Arbeitgeber und Sozialversicherungsträger erforderlich machten;
- inkonsistente Leistung für Bürger und Unternehmen erbrachten;
- suboptimal bei der Bereitstellung von Analysen zur Unterstützung der sozialpolitischen Entscheidungsfindung waren.

Bewältigung der Herausforderung

Welches waren die Hauptziele des Plans oder der Strategie zur Bewältigung der Frage oder Herausforderung? Zählen Sie die Hauptelemente des Plans oder der Strategie auf und beschreiben Sie sie kurz, indem sie besonders auf innovative Ansätze und erwartete oder beabsichtigte Auswirkungen eingehen.

Es bestand ein klarer politischer Wille, diese Probleme zu lösen und eine wissenschaftlich fundierte Lösung zu entwickeln, die auf der Gründung der Crossroads Bank basierte und Folgendes beinhaltete:

- Gewährleistung eines sicheren Datenaustauschs;
- Koordination der Umstrukturierung von Geschäftsprozessen;
- Verbesserung der elektronischen Zusammenarbeit;
- Berücksichtigung der digitalen Herausforderungen des 21. Jahrhunderts und nicht zuletzt,
- Erfüllung der Erwartungen der Bürger und Unternehmen wie z. B:
 - wirksamer Sozialschutz;
 - integrierte Dienstleistungen auf Regierungsebene sowie im Hinblick auf öffentliche Dienstleistungen und private Einrichtungen;
 - minimale Kosten und minimaler Verwaltungsaufwand;
 - zuverlässige, sichere und ständig verfügbare Dienste;
 - Selfservice, Multichannel- und benutzerorientierte Dienste (online, mobil, etc.);
 - Schutz der Privatsphäre der Nutzer;
 - personalisierte und benutzerfreundliche Dienstleistungen, die auf die individuelle Situation des Bürgers eingehen und bei wichtigen Lebensereignissen wie Geburt, Schulbesuch, Berufseintritt, Umzug, Krankheit, Ruhestand, Unternehmensgründung usw. erbracht werden; und
 - automatisch gewährte Leistungen.

Zu erreichende Ziele

Welches waren die quantitativen und/oder qualitativen Ziele oder die wichtigsten Leistungsindikatoren, die für den Plan oder die Strategie festgelegt wurden? Bitte beschreiben Sie kurz.

Ziele:

- Sicheres Netzwerk für den elektronischen Informationsaustausch zwischen allen 3 000 Akteuren des Sozialsektors und den Arbeitgebern und Bürgern.
- Prozessoptimierung mit dem Ergebnis elektronischer Dienste von Anwendung zu Anwendung für alle 3 000 Akteure des Sozialsektors sowie Arbeitgeber und Bürger (Datenkunden und Datenanbieter).
- Eindeutiger Identifikationsschlüssel für jeden Bürger und jedes Unternehmen.

- Klare Aufgabenzuweisung innerhalb und außerhalb des Sozialversicherungssektors in den Bereichen Datenerfassung, Validierung, Informationsmanagement und elektronische Speicherung in authentischen Datenquellen.
- Integrierte Portal-Website (www.socialsecurity.be), die elektronische Transaktionen für Bürger, Arbeitgeber und Berufstätige anbietet; Simulationsumgebungen; Informationen über das Sozialversicherungssystem; ein harmonisiertes Informationsmodell und Anweisungen; sowie eine personalisierte Ansicht für jeden Bürger, jedes Unternehmen und alle Berufstätigen.
- Nutzung der Online-Modalitäten als bevorzugter Kommunikationskanal mit den Bürgern, einschließlich personalisierter elektronischer Transaktionen (www.socialsecurity.be/citizen) wie student@work, interim@work, horeca@work.
- Multimodales Kontaktzentrum und CRM-Tool für den Endkundensupport.
- Data-Warehouse mit statistischen Informationen über die soziale Sicherheit und den Arbeitsmarkt.

Auswertung der Ergebnisse

Gab es eine Auswertung der guten Praxis? Bitte liefern Sie Informationen über die Auswirkungen und Ergebnisse der guten Praxis, indem Sie die Ziele mit der aktuellen Leistungsfähigkeit sowie Indikatoren davor und danach vergleichen und/ oder andere Arten von Statistiken erstellen oder Messungen vornehmen.

Geschäftsergebnisse und Auswirkungen:

- Einsparungen bei der Vereinfachung der Verwaltung von mehr als 1 Mrd. Euros (EUR) pro Jahr für die Arbeitgeber;
- Umwandlung von 800 Papierformularen in 220 elektronische Prozesse;
- mehr als 1,1 Milliarden elektronische Nachrichten, die jährlich zwischen den Akteuren der Sozialversicherung ausgetauscht werden, wodurch dieselbe Anzahl an Papieraustauschen entfällt;
- der direkte oder indirekte papiergestützte Informationsaustausch zwischen den Akteuren der Sozialversicherung wurde nahezu vollständig abgeschafft;
- 50 Arbeitgeberformulare für Sozialversicherungserklärungen abgeschafft, wobei die 30 verbleibenden Erklärungsformulare vollständig elektronisch sind und die Anzahl der Felder auf ein Drittel reduziert wurde;
- 220 000 Arbeitgeber, die jährlich mehr als 25 000 000 elektronische Erklärungen erstellen, von denen 98 Prozent vollautomatisch und direkt aus ihren internen HR-Anwendungen erfolgen.

Effizienzsteigerung – Die Bereitstellung von Diensten erfolgt zu niedrigeren Gesamtkosten, was folgende Gründe hat:

- eindeutige Identifikationsschlüssel;
- Erfassung von Einzelinformationen, gemeinsames Informationsmodell und Verwaltungsanweisungen;

- elektronischer Informationsaustausch statt Neucodierung;
- funktionale Aufgabenteilung in den Bereichen Informationsmanagement, Datenvalidierung und Anwendungsentwicklung;
- weniger Verwaltungsaufwand.

Es werden mehr Dienste bereitgestellt und sind jederzeit, überall auf mehreren Geräten und mit integrierter Bereitstellung nach der Logik des Benutzers verfügbar.

Dienste werden schneller bereitgestellt. Leistungen werden früher zugewiesen, weil Informationen schneller verfügbar sind, mit geringeren Warte- und Wegzeiten; zudem gibt es eine direkte Interaktion mit Echtzeit-Feedback zwischen Nutzern und Sozialversicherungsträgern.

- Höhere Effektivität: besserer Sozialschutz.
- Dienstleistungsqualität: höhere Qualitätsstandards bei gleichen Kosten und gleicher Zeit.
- Neue Arten von Dienstleistungen: Automatisierung von Leistungszuschüssen, aktive Überwachung der Inanspruchnahme durch Data Warehousing und personalisiertes Informationsmanagement.
- Bessere politische Unterstützung.
- Erhöhte Fähigkeit zur Bekämpfung von Sozialbetrug.
- Bessere Inklusion durch automatische Gewährung von bedingten Leistungen.

Wichtige Leistungsindikatoren:

- elektronische Dienste sind rund um die Uhr verfügbar und erreichen 99,98 Prozent der gemessenen Verfügbarkeit;
- 99,88 Prozent der Online-Dienstleistungen werden in weniger als 1 Sekunde abgewickelt; 99,87 Prozent in weniger als 2 Sekunden;
- mehr als 1 Million Online-Meldungen pro Tag;
- 99,87 Prozent der Dienstleistungen in Batch-Dateien werden in weniger als vier Kalendertagen verarbeitet;
- regelmäßige Dashboards mit für alle operativen Dienstleistungen veröffentlichten Indikatoren, die den betroffenen Akteuren zur Verfügung gestellt werden und als Grundlage für die Überwachung und Verbesserung der Dienstleistungen dienen.

Lehren aus der guten Praxis

Nennen Sie bis zu drei Faktoren, die Ihnen nach den Erfahrungen der Organisation unerlässlich scheinen, um diese gute Praxis zu replizieren. Benennen Sie bis zu drei Risiken, die bei der Umsetzung dieser guten Praxis existierten/ existieren könnten. Bitte beschreiben Sie kurz die Faktoren und/oder Risiken.

Kritische Erfolgsfaktoren:

- gemeinsame Vision, Vertrauen und Zusammenarbeit:
 - gemeinsame Vision für die elektronische Erbringung von Dienstleistungen, Informationsmanagement und Informationssicherheit für alle Beteiligten;
 - Vertrauen aller Beteiligten auf der Grundlage von gegenseitigem Respekt, gegenseitigem Einvernehmen und Transparenz;
 - Zugang zu und Unterstützung von politischen Entscheidungsträgern auf höchster Ebene;
 - Fokus auf eine effizientere und effektivere Erbringung von Dienstleistungen sowie auf die Kostenkontrolle;
 - Argumentation in Bezug auf den Mehrwert für Bürger und Unternehmen und nicht in Bezug auf die rechtlichen Funktionalitäten;
 - Achtung der rechtlichen Trennung der Funktionen der Akteure;
 - Zusammenarbeit auf der Grundlage von Aufgabenteilung statt auf der Grundlage von Zentralisierung;
 - Kontinuierliches Erkennen von Möglichkeiten zur Synergiebildung;

- Schaffung einer Institution, die als treibende Kraft fungiert:
 - multidisziplinärer Ansatz;
 - Umstrukturierung von Geschäftsprozessen innerhalb und zwischen den Akteuren;
 - Schaffung der Möglichkeit für alle Akteure der Sozialversicherung, effektive und effiziente elektronische Dienste unter besten Bedingungen zu nutzen und anzubieten;
 - Auftreten als Mediator und Befähiger, der einen langfristigen Fahrplan für E-Services festlegt;
 - proaktive Suche nach Möglichkeiten in den Bereichen Technologie und Innovation zum Nutzen von Bürgern und Unternehmen;
 - Sicherstellung der kontinuierlichen Bereitstellung gemeinsamer IKT-Dienste und der Beibehaltung wichtiger Fähigkeiten;
 - Programm- und Projektmanagement;
 - kooperative Governance.

- Solide IKT-Architektur und permanente Innovation:
 - serviceorientierte Architektur;
 - gemeinsame hybride Cloud-Services für alle Akteure: die G-Cloud:
 - Initiative aller Akteure zur gemeinsamen Nutzung von IKT-Infrastruktur, Plattformen, Anwendungen und Fachwissen, um Kosten zu senken, die Zuverlässigkeit zu erhöhen und die Markteinführung zu beschleunigen
 - hybrides Cloud-Modell, das die öffentliche Cloud für nicht sensible Informationen und Anwendungen kombiniert, mit einer Community Cloud, die vom öffentlichen Sektor entwickelt und verwaltet wird
 - starke Nutzung von Infrastructure Services (IaaS) und Platform Services (PaaS);

- Technologiebeobachtung:
 - jedes Jahr werden mehrere Studien über Fälle von neuen Technologien, deren Auswirkungen und Anwendung im sozialen Bereich veröffentlicht und Informationsveranstaltungen organisiert;
 - neueste Untersuchungsgegenstände sind Blockchain, Chatboxen und künstliche Intelligenz im sozialen Bereich;

die Crossroads Bank for Social Security (CBSS) verfolgt die Entwicklung von Gesetzen und Politik in den Bereichen Sozialversicherung, neue Technologien sowie Cybersicherheit und gilt als Vorreiter bei der Gesetzgebung über neue Technologien und bei der Umsetzung neuer Projekte auf der Grundlage dieser Technologien.

Risiken und wie man Risiken managt:

- Unangemessene Unternehmenskultur:
 - Notwendigkeit eines radikalen kulturellen Wandels innerhalb der Unternehmen z. B.,
 - von der Hierarchie bis hin zur Teilhabe und Teamarbeit,
 - Erfüllung der Bedürfnisse der Mitglieder, statt Erfüllung der Bedürfnisse der Regierung oder der Sozialversicherungsträger,
 - Ermächtigen statt Dienen,
 - Belohnung von Unternehmertum,
 - Ex-post-Auswertung des Outputs, nicht Ex-ante-Kontrolle jedes Inputs;
 - angemessenes Gleichgewicht zwischen Effizienz auf der einen Seite und Informationssicherheit und Datenschutz auf der anderen Seite;
 - schnelle Erfolge kombiniert mit langfristiger Vision;
 - Anpassungsfähigkeit an ein sich ständig veränderndes gesellschaftliches und rechtliches Umfeld.
- Nichtverfügbarkeit finanzieller Mittel, Fähigkeiten und Kenntnisse:
 - ausreichende finanzielle Mittel für Innovationen: Eine Vereinbarung über eine Reinvestition von Effizienzgewinnen in Innovationen ist gleichbedeutend mit ausreichenden finanziellen Mitteln für permanenten Wandel und Innovation
 - Gründung eines Verbands, der IKT-Spezialisten zu gängigen Marktbedingungen einstellt und sie den Akteuren im sozialen Bereich zur Verfügung stellt.
- Vertrauensverlust durch Vorfälle im Hinblick auf Informationssicherheit:
 - Sicherheit, Verfügbarkeit, Integrität und Vertraulichkeit von Informationen werden durch integrierte strukturelle, institutionelle, organisatorische, personelle, technische und andere Sicherheitsmaßnahmen gemäß den vereinbarten Richtlinien gewährleistet;
 - Grundprinzipien der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) werden eingehalten;
 - ein vom Parlament benannter Ausschuss für Informationssicherheit erteilt die Zugangsberechtigung zu personenbezogenen Daten, nachdem er die Einhaltung der Zugangsbedingungen überprüft hat;
 - Zugriffsberechtigungen sind öffentlich;
 - Jeder tatsächliche elektronische Austausch personenbezogener Daten erfolgt über einen unabhängigen vertrauenswürdigen Dritten (TTP), der präventiv die Einhaltung bestehender Zugangsberechtigungen überprüft;

- Jeder tatsächliche elektronische Austausch von personenbezogenen Daten wird protokolliert, sodass Missbrauch im Nachhinein verfolgt werden kann;
- Jeder Akteur im sozialen Bereich hat einen Informationssicherheitsbeauftragten, der für Beratungs-, Sicherheits-, Dokumentations- und Kontrollaufgaben zuständig ist.