

SCHRIFTELIJKE VRAAG

nr. 520
van **MIRANDA VAN EETVELDE**
datum: 21 april 2017

aan **PHILIPPE MUYTERS**
VLAAMS MINISTER VAN WERK, ECONOMIE, INNOVATIE EN SPORT

Inspectie Werk en Sociale Economie - Elektronisch inspectiedossier

In 2008 werden de eerste stappen gezet richting een nieuwe applicatie voor de Inspectie Werk en Sociale Economie. Dit mondde uit in het elektronisch inspectiedossier, dat van start ging op 1 januari 2010. In 2012 werd het vervolgens geïntroduceerd bij het meerjarenplan van het Departement Werk en Sociale Economie.

De bedoeling van dit dossier was om de ICT-infrastructuur te moderniseren. Het moest zorgen voor een digitalisering, integratie en uitbreiding van de systemen die voorheen bestonden. Het elektronisch inspectiedossier zorgt met andere woorden voor een maximale registratie van alle stappen van het proces: van de ontvangst van een inspectieaanvraag, over de registratie van het onderzoek, tot en met de administratieve afhandeling van het dossier.

Het dossier zou voor verschillende voordelen zorgen; het zou efficiënter, sneller en meer uniform zijn. Daarnaast zorgt het er onder andere voor dat de papieren stromen volledig verdwijnen.

Tot slot wou de nieuwe applicatie ook toegang verkrijgen tot andere databanken. Hiervoor werden toen enkele machtigingsaanvragen ingediend.

1. Hoe evalueert de minister dit elektronisch inspectiedossier? Welke voor- en nadelen zijn bij de integratie van dit programma naar boven gekomen?
2. Zijn er nog uitbreidingen gekomen op dit dossier? Zijn er plannen om dit nog verder uit te breiden?
3. Tot welke databanken heeft het elektronisch inspectiedossier toegang? Zijn er nog aanvragen lopende?

ANTWOORD

op vraag nr. 520 van 21 april 2017

van **MIRANDA VAN EETVELDE**

1. Het elektronisch inspectiedossier betekende voor de afdeling Toezicht en Handhaving van het Departement Werk en Sociale Economie een grote stap in de digitalisering van de dienst. Vooraleer van deze applicatie gebruik te maken, werkte de dienst quasi volledig op papier. Er was enerzijds een access-gebaseerd systeem om het aantal dossiers bij te houden voor een beperkt aantal materies die binnen de bevoegdheid van de afdeling lagen, anderzijds een postregistratiesysteem voor het inschrijven van klachten, kantschriften, ... en talloze Excel-files om gegevens over de vaststellingen en specificaties van dossiers bij te houden. Alle documenten werden in klassieke papieren dossiers bewaard en alles werd via gewone post verstuurd. De komst van het elektronisch inspectiedossier betekende een radicale breuk met het papieren verleden.

De komst van het systeem bracht de nodige voordelen met zich mee.

- a. De efficiëntiewinst is terug te vinden in verschillende aspecten, waaronder de volgende.
 - i. Een belangrijke efficiëntiewinst is te vinden in de administratieve behandeling van dossiers. Het maken van verschillende kopieën, bijhouden van een klassemment en versturen van alle dossiers via de gewone post – met de opmaak van de nodige begeleidende brieven, werd dankzij het elektronisch inspectiedossier volledig uitgeschakeld.
 - ii. Door de koppeling van een Business Intelligence tool aan het elektronisch inspectiedossier werd een grote tijdswinst verkregen bij het opleveren van cijfers voor jaarverslag, inspectienota's, ...
- b. Door het uitschakelen van de papieren flow bespaart de afdeling niet alleen op fysieke ruimte aangezien zij geen klassemment meer dienen bij te houden, maar kunnen documenten niet langer verloren gaan, kan een dossier bij afwezigheid van een collega makkelijk overgenomen worden en kunnen collega's de historiek van een dossier op een efficiënte wijze raadplegen zonder zich hiervoor te moeten verplaatsen. Dit werkt niet alleen tijdbesparend, maar zorgt tevens voor een meer kwalitatieve behandeling van dossiers.
- c. Daar waar het plaats- en tijdsafhankelijk werken voorheen enkel voor de inspecteurs mogelijk was, kan dankzij het elektronisch inspectiedossier ook het team van administratieve ondersteuners flexibeler worden ingezet. Zij zijn niet langer aan 1 werkplek of dienst gebonden en kunnen op eenvoudige manier inspringen waar de nood er is.
- d. Er is een real-time opvolging van dossiers mogelijk. Op gelijk welk moment in de behandeling van een dossier is het duidelijk in welke status en bij welke gebruiker het dossier zich bevindt, en kan nagegaan worden of de afhandeling nog binnen de vooropgestelde streefdata valt. Ook op afdelings- of dienstniveau kan via de rapporteringstool ten allen tijde gerapporteerd worden over het aantal uitgevoerde onderzoeken, openstaande dossiers, enzovoort.
- e. Het systeem zorgt voor een betere beheersing van de risico's inzake fouten. Zo is er bijvoorbeeld een centraal beheer van een inbreukenlijst en kan de inspecteur bij vaststellingen per geïnspecteerde materie de van toepassing zijnde inbreuken aanduiden in het systeem, waarna die automatisch in processen-verbaal worden opgenomen. Binnen het elektronisch inspectiedossier werd eveneens een proces van enerzijds een materiële/vormelijke en anderzijds

inhoudelijke kwaliteitscontrole ingebouwd. Daarnaast is het e-dossier gekoppeld aan KBO en rijksregister, waardoor ten allen tijde de correcte en meest recente informatie wordt opgeladen.

Bij de lancering van de applicatie werd de nodige aandacht aan veranderingsmanagement besteed. Uiteraard vergde een dergelijke trendbreuk met het verleden inspanningen van de gebruikers.

Het systeem evolueerde van een hard-gecodeerd en rigide systeem naar een meer beheerbare en aanpasbare applicatie. Dit laatste uit zich onder andere in het zelf kunnen beheren van allerlei lijsten. Er werd eveneens een generieke flow voorzien waardoor de afdeling in staat is om zelf nieuwe materies toe te voegen naargelang de bevoegdheden van de inspectiedienst zich uitbreiden. Toch botst de afdeling momenteel op de limieten van de aanpasbaarheid van het systeem. Bij het (laten) bouwen van nieuwe applicaties wordt dit een belangrijk aandachtspunt.

2. Zoals eerder beschreven kende de bouw van het elektronisch inspectiedossier een evolutie inzake aanpasbaarheid en beheerbaarheid. Voor de afdeling Toezicht en Handhaving werden geen uitbreidingen aan het systeem toegevoegd. Wel werd een Business Intelligence tool op de databank van de toepassing gezet, zodat over de data kon gerapporteerd worden.

Voor de dienst Administratieve Geldboeten van het Departement Werk en Sociale Economie, die geen deel uitmaakt van de afdeling Toezicht en Handhaving, werd een component bijgebouwd. Dossiers stromen automatisch vanuit het elektronisch inspectiedossier door naar deze component voor de Administratieve Geldboeten.

Uitbreidingen aan het huidige systeem staan niet op de planning. Wel bieden zich nieuwe uitdagingen aan waardoor een evaluatie van het systeem zich opdringt. Ik denk hierbij in de eerste plaats aan een koppeling met externe databronnen. Dit niet enkel voor consultatie of voor het binnenhalen van de meest correcte en recente gegevens, zoals de koppeling met KBO en rijksregister, maar eerder in termen van big data risico-analyse. Daarnaast zet de afdeling meer en meer in op het ondernemingsgericht inspecteren. Voor een efficiënte registratie van dergelijke dossiers leent de applicatie zich minder.

3. Een jaar na de opstart van het elektronisch inspectiedossier werd een machtiging verkregen voor de consultatie van Dimona. Deze wordt sinds 2011 aan de inspecteurs aangeboden via het elektronisch inspectiedossier. Deze toegang betekende voor de inspecteurs een grote stap in de meer efficiënte en kwaliteitsvolle behandeling van hun dossiers.

Sindsdien zijn er bijkomende machtigingen tot databanken verkregen, maar deze worden niet via het elektronisch inspectiedossier ontsloten:

- Limosa
- De multifunctionele aangifte (DMFA)
- CheckIn@Work
- Aangifte van Werken (AVW)
- Werkgeversrepertorium

Volgende aanvragen zijn nog lopende:

- Het algemeen repertorium van de zelfstandige arbeiders (ARZA)
- Toegang tot pasfoto in rijksregister
- Leer- en ervaringsbewijzendatabank
- Databank Landbouw