



# Beheersovereenkomst 2021-2023



Bicommunautaire Dienst voor  
Gezondheid, Bijstand aan Personen  
en Gezinsbijslag

Context.....	7
Inhoud .....	11
<b>HOOFDLIJN 1: Naar een geïntegreerd sociaal beleid .....</b>	<b>16</b>
<b>Strategische doelstelling 1. Het beleid van het VC en het ABC proactief voorbereiden en uitvoeren.....</b>	<b>16</b>
Operatieve doelstelling 1. Een kennissysteem en een kennisnetwerk oprichten met de andere deeltentiteiten .....	17
Operatieve doelstelling 1.1. Een efficiënt kennissysteem uitwerken door gegevens te verzamelen, te controleren, te verwerken, te analyseren, ter beschikking te stellen en uit te wisselen om de voorbereiding van het beleid en de openbare beleidslijnen en de mogelijke synergieën in verband met zijn activiteitendomein te schragen .....	17
Operatieve doelstelling 1.2. Een kennisnetwerk oprichten met de andere deeltentiteiten ..	21
Operatieve doelstelling 1.3. Bijdragen aan de werking van het Orint .....	22
Operatieve doelstelling 1.4. Het gevoerde beleid evalueren .....	24
Operatieve doelstelling 2. Het beleid uitwerken .....	25
Operatieve doelstelling 2.1. De bijdrage van Iriscare aan de algemene beleidsverklaring opstellen.....	25
Operatieve doelstelling 2.2. Geïntegreerde zorgtrajecten ontwikkelen voor alle onderstaande doelgroepen.....	26
Operatieve doelstelling 2.3. Een begrotingsbeleid met een doelstelling (groeinorm) ontwikkelen.....	43
Operatieve doelstelling 3. Een wet- en regelgevend kader invoeren.....	44
Operatieve doelstelling 4. Het beleid (van de programmatie of beschouwd als tussentijds) evalueren .....	47
<b>Strategische doelstelling 2. Een beleid van administratieve vereenvoudiging voeren .....</b>	<b>49</b>
Operatieve doelstelling 1. Een eigen beleid van administratieve vereenvoudiging uitvoeren .....	49
Operatieve doelstelling 2. Verschillende initiatieven gericht op administratieve vereenvoudiging nemen.....	50
Operatieve doelstelling 2.1. De terugkerende facultatieve subsidies “structureren” en een samenhangend beleid uitstippelen voor de toekenning van facultatieve subsidies .....	50
Operatieve doelstelling 2.2. Andere initiatieven van administratieve vereenvoudiging nemen .....	52
Operatieve doelstelling 3. Bewustmakingscampagnes over administratieve vereenvoudiging organiseren.....	57
<b>HOOFDLIJN 2 : ten dienste van de burgers, partners en zorgverstrekkers .....</b>	<b>60</b>
<b>Strategische doelstelling 1. Een klantgerichte werking centraal stellen .....</b>	<b>60</b>
Operatieve doelstelling 1. De kinderbijslag tijdig en correct uitbetalen .....	60

Operationele doelstelling 2. een beleid inzake klantgerichtheid voor het kinderbijslagfonds uitwerken waarbij een gelijke behandeling van alle burgers centraal staat .....	64
Operationele doelstelling 3. De dienstverlening van het publieke kinderbijslagfonds evalueren .....	66
Operationele doelstelling 4. De THAB uitbetalen.....	67
Operationele doelstelling 5. De bevoegdheden van de HZIV overnemen naar aanleiding van de zesde staats hervorming .....	69
Operationele doelstelling 6. Diensten verlenen aan de instellingen.....	70
Operationele doelstelling 7. De nomenclatuur van de mobiliteitshulpmiddelen aanpassen .....	75
Operationele doelstelling 8. De opstart voorbereiden van de bevoegdheid inzake individuele hulpmiddelen voor de inclusie van personen met een handicap .....	76
Operationele doelstelling 9. Een dienst Multidisciplinaire Evaluatie uitbouwen die verantwoordelijk is voor de multidisciplinaire evaluatie van personen met een handicap of aandoening .....	78
Operationele doelstelling 10. Handistreaming.....	80
Operationele doelstelling 11. Gender budgeting implementeren .....	81
<b>Strategische doelstelling 2. Ondersteuning en richtlijnen uitwerken voor het secundair netwerk en andere partners.....</b>	<b>83</b>
Operationele doelstelling 1. Juridische ondersteuning en richtlijnen verstrekken aan het secundair netwerk.....	84
Operationele doelstelling 2. Juridische ondersteuning en richtlijnen verstrekken aan andere externe partners .....	85
Operationele doelstelling 3. De juridische gegevensbank Irispedia beheren.....	86
Operationele doelstelling 4. De optimale werking van het secundair netwerk coördineren en faciliteren.....	87
<b>Strategische doelstelling 3. Een adequaat bemiddelings-, klachten- en geschillenbeleid voeren .....</b>	<b>88</b>
Operationele doelstelling 1. De bemiddeling en de klachten betreffende de toekenning van het recht of het betaalde bedrag opvolgen om ervoor te zorgen dat het recht eenvormig wordt toegepast, er een gelijke behandeling is en de openbare fondsen gevrijwaard worden .....	89
Operationele doelstelling 2. Een adequaat geschillenbeheer voeren .....	91
<b>Strategische doelstelling 4. Een kwaliteitsvol extern communicatiebeleid voeren.....</b>	<b>93</b>
Operationele doelstelling 1. Een duidelijke identiteit uitdragen om het imago en de herkenbaarheid van Iriscare in het Brussels Gewest te versterken.....	93
Operationele doelstelling 2. Een proactieve externe communicatie voeren ten aanzien van alle gebruikers om Iriscare, zijn opdracht en zijn scala aan activiteiten bekend te maken .....	94
Operationele doelstelling 3. Een relevant communicatienetwerk met de andere overheidsinstellingen van het Brussels Gewest uitbouwen om zo Iriscare op de kaart te zetten en synergieën op het vlak van communicatie te creëren .....	95
<b>Strategische doelstelling 5. Een klantgericht en professioneel fysiek en telefonisch onthaal organiseren .....</b>	<b>96</b>
Operationele doelstelling 1. Een kwaliteitsvol fysiek onthaal organiseren .....	97

Operationele doelstelling 2. Een kwaliteitsvol telefonisch onthaal organiseren .....	98
<b>HOOFDLIJN 3: Een efficiënte en menselijke controle.....</b>	<b>99</b>
<b>Strategische doelstelling 1. Een doeltreffende en constructieve samenwerking opzetten tussen Iriscare en de DVC van de GGC.....</b>	<b>99</b>
Operationele doelstelling. De samenwerking tussen Iriscare en de DVC opvolgen in het kader van de administratieve en financiële controle .....	99
<b>Strategische doelstelling 2. De instellingen controleren.....</b>	<b>100</b>
Operationele doelstelling. De administratieve en financiële controle en kwaliteitscontrole op de Brusselse R-MOB's en de HZIV implementeren .....	101
Operationele doelstelling. De administratieve, financiële en kwaliteitscontrole implementeren van de instellingen voor zorg en bijstand aan personen die onder de bevoegdheid van Iriscare vallen.....	104
Operationele doelstelling. De regels voor de controle in de revalidatiesector uitwerken .....	111
Operationele doelstelling. De uitgaven controleren in de PVT's en IBW's .....	111
Operationele doelstelling. Analyseren hoe een administratieve, financiële en kwaliteitscontrole kunnen worden ontwikkeld in sectoren die nog niet worden gecontroleerd .....	113
Operationele doelstelling 1. De administratieve controle, met inbegrip van de kwaliteitscontrole, implementeren in de instellingen die de kinderbijslag uitbetalen.....	114
Operationele doelstelling 2. De financiële controle implementeren bij de privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen .....	117
Operationele doelstelling 3. Een analytische exploitatieboekhouding implementeren voor Famiris	120
<b>Strategische doelstelling 3. De uitkeringen aan personen controleren: de sociale controle van de begunstigden van de uitkeringen implementeren in het kader van de strijd tegen de sociale fraude, maar ook om een correcte en legitieme uitbetaling van de uitkeringen aan de begunstigden te garanderen .....</b>	<b>122</b>
Operationele doelstelling 1. De thuiscontrole van de gezinnen invoeren om tussen partners van het netwerk van sociale inspecties en gerechtelijke instanties verkregen gegevens te verwerken, te analyseren en uit te wisselen .....	122
Operationele doelstelling 2. Sociale fraude bestrijden in het kader van de correcte toekenning van de gezinsbijslag .....	124
Operationele doelstelling 3. De criteria voor de toekenning van een toeslag op de kinderbijslag verfijnen via een evaluatie van het kadastraal inkomen .....	125
Operationele doelstelling. De controlebehoefte inzake de toekenning van de THAB identificeren om een doeltreffend en doelgericht systeem voor sociale controle op punt te stellen .....	126
<b>Strategische doelstelling 4. Een database ontwikkelen van gekwalificeerde gegevens via de inzameling en pertinente cijfergegevens over de sociale controle en de strijd tegen de gezinsbijslagfraude verwerken .....</b>	<b>127</b>
Operationele doelstelling. Een efficiënt kennissysteem uitwerken door statistische gegevens te verzamelen, te verwerken, te koppelen, ter beschikking te stellen en uit te wisselen om de voorbereiding van de beleidslijnen te ondersteunen .....	127
<b>HOOFDLIJN 4: Naar een voorbeeldorganisatie.....</b>	<b>129</b>

<b>Strategische doelstelling 1. Strategische en operationele plannen uitwerken om een duidelijke visie en richting te geven aan de van alle diensten verwachte resultaten .....</b>	<b>129</b>
Operationele doelstelling. Een jaarlijks operationeel plan per dienst uitwerken, waarbij de door hen te halen precieze doelstellingen worden vastgelegd en SMART-indicatoren en boordtabellen uitwerken om de uitvoering van de doelstellingen op te volgen .....	129
<b>Strategische doelstelling 2. De interne organisatie gebruiken als drijvende kracht voor de realisatie van de strategische doelstellingen .....</b>	<b>130</b>
Operationele doelstelling 1. Een performant managementteam uitbouwen .....	130
Operationele doelstelling 2. Een projectwerking ontwikkelen ter ondersteuning van de organisatiestrategie .....	131
Operationele doelstelling 3. Een samenwerking met de DVC opzetten .....	132
Operationele doelstelling 4. Een beleid inzake werklastmeting en procesbeheer uitwerken .....	134
Operationele doelstelling 5. De interne werking afstemmen op de behoeften van de personeelsleden .....	135
<b>Strategische doelstelling 3. Interne audit: een onafhankelijke en objectieve interne-auditfunctie creëren .....</b>	<b>135</b>
Operationele doelstelling 1. Een onafhankelijke en objectieve interne-auditfunctie oprichten met inachtneming van de internationale auditrichtlijnen .....	136
Operationele doelstelling 2. Een Auditcomité met onafhankelijke en deskundige experts oprichten dat het ABC bijstaat in zijn toezichtfunctie .....	137
<b>Strategische doelstelling 4. Gedeelde ondersteunende diensten tussen Iriscare en de DVC ontwikkelen.....</b>	<b>138</b>
Operationele doelstelling 1. Het samenwerkingsprotocol uitvoeren en evalueren met de leidend en adjunct-leidend ambtenaren van Iriscare en de DVC .....	138
Operationele doelstelling 2. Het overleg tussen de leidend en adjunct-leidend ambtenaren van Iriscare en de DVC over de werking van de algemene diensten organiseren .....	138
<b>Strategische doelstelling 5. Het beheer door de dienst Monitoring van de voor de uitoefening van de bevoegdheden van Iriscare nodige gegevens opzetten .....</b>	<b>139</b>
Operationele doelstelling 1. De administratieve procedures en fluxen zo veel mogelijk optimaliseren en automatiseren .....	140
Operationele doelstelling 2. Systematisch de kadasters en het gegevensbeheer evalueren .....	143
<b>Strategische doelstelling 6. Een gestructureerde interne communicatie ontwikkelen .....</b>	<b>144</b>
Operationele doelstelling 1. De interne communicatiekanalen versterken met het oog op een efficiënte en geharmoniseerde communicatie .....	144
Operationele doelstelling 2. Communicatieacties en evenementen uitwerken om de verbondenheid en betrokkenheid bij de medewerkers te verhogen .....	146
<b>Strategische doelstelling 7. Een doeltreffend hr-beleid invoeren .....</b>	<b>146</b>
<b>Strategische doelstelling 7.1. Medewerking van HR &amp; Adminsal aan de continue verbetering van de kwaliteit van de interne organisatie.....</b>	<b>147</b>

Operatieve doelstelling 1. Naar een uitmuntend hr-beleid streven via modernisering en een voortdurend verbeterend beheer van de terugkerende activiteiten inzake met name opleiding, persoonlijke ontwikkeling, evaluatie, mobiliteit en het personeelsplan .....	147
Operatieve doelstelling 2. De lonen van het personeel van Iriscare en de DVC correct en stipt uitbetalen .....	155
<b>Strategische doelstelling 7.2. Een diversiteitsplan uitvoeren.....</b>	<b>156</b>
Operatieve doelstelling: gedragslijnen met betrekking tot de diversiteit ontwikkelen .....	156
<b>Strategische doelstelling 7.3. Bijdragen tot de ontwikkeling van een bedrijfscultuur die aanzet tot samenhang en motivatie .....</b>	<b>159</b>
Operatieve doelstelling. Een aantrekkelijk bedrijfsimago ontwikkelen met intern vastgelegde sterke en verenigende waarden, die vervolgens binnen en buiten de organisatie worden verspreid .....	159
<b>Strategische doelstelling 8. Een geïntegreerd informaticabeleid voeren .....</b>	<b>161</b>
Operatieve doelstelling 1. Een doeltreffende applicatie-architectuur ontwikkelen.....	161
Operatieve doelstelling 2. Een doeltreffende en eenvoudige ICT-infrastructuur uitbouwen.....	166
<b>Strategische doelstelling 9. De verschillende ondersteunende taken doeltreffend, professioneel en duurzaam uitvoeren .....</b>	<b>168</b>
<b>Strategische doelstelling 9.1. Initiatieven nemen om de milieu-impact van Iriscare te beperken ..</b>	<b>168</b>
Operatieve doelstelling 1. Maatregelen uitwerken en implementeren om het elektriciteits-, gas- en waterverbruik in het gebouw op de Belliardstraat 71 op te volgen en te beperken.....	168
Operatieve doelstelling 2. Maatregelen uitwerken en implementeren om afval te verminderen en sorteren te bevorderen .....	170
Operatieve doelstelling 3. Maatregelen uitwerken en implementeren om het papierverbruik op te volgen en te beperken .....	170
Operatieve doelstelling 4. Een meerjarenplan voor duurzame en ethische aankopen opstellen	171
Operatieve doelstelling 5. Groene mobiliteit promoten .....	172
Operatieve doelstelling 6. Meewerken aan de initiatieven van Leefmilieu Brussel .....	173
Operatieve doelstelling 7. Een plan uitwerken om de digitale voetafdruk te verkleinen (IT-hardware en -software en cloud).....	174
<b>Strategische doelstelling 9.2. De verschillende gebouwen van de GGC doeltreffend beheren .....</b>	<b>175</b>
Operatieve doelstelling 1. Een doeltreffend beheer van het gebouw op de Belliardstraat 71 waarborgen .....	175
Operatieve doelstelling 2. Een doeltreffend beheer van het gebouw op de Louizalaan 183-185 waarborgen .....	176
Operatieve doelstelling 3. Het Bico-huis doeltreffend beheren .....	177
<b>Strategische doelstelling 9.3. De contracten doeltreffend beheren.....</b>	<b>178</b>
Operatieve doelstelling 1. Bij voorkeur gebruikmaken van gemeenschappelijke contracten ....	178
Operatieve doelstelling 2. Het contractbeheer optimaliseren en automatiseren.....	179
<b>Strategische doelstelling 9.4. De nieuwe taken in verband met de coronacrisis efficiënt uitvoeren</b>	<b>181</b>

Operationele doelstelling 1. Een solidaire roterende strategische voorraad aanleggen .....	181
Operationele doelstelling 2. Een aankoopcentrale voor medisch beschermingsmateriaal opstarten .....	182
<b>Strategische doelstelling 10. De medewerkers van Iriscare en de DVC een uitgebalanceerd programma aan sociale voordelen bieden .....</b>	<b>183</b>
Operationele doelstelling. Een uitgebalanceerd programma aan sociale voordelen uitwerken .....	183
<b>Strategische doelstelling 11. De preventie uitbreiden en de werking van de preventiediensten optimaliseren .....</b>	<b>184</b>
Operationele doelstelling. De geactualiseerde regelgevingsdocumenten en -informatie op het vlak van preventie ter beschikking stellen .....	184
<b>Algemene bepalingen van de beheersovereenkomst .....</b>	<b>186</b>
Partijen bij en voorwerp van de overeenkomst .....	186
Duur, inwerkingtreding, aanpassing en einde van de overeenkomst .....	186
Wederzijdse algemene verbintenissen van de Partijen .....	187
Financierings- en boekhoudingsregels .....	187
Toepasselijke bepalingen en regels voor de uitvoering van deze bepalingen .....	187
Opmaak van de begroting .....	188
Aanpassingen en nieuwe budgettaire herverdelingen .....	189
Financiering en regels in verband met boekhoudkundig beheer .....	189
Opvolging van de begroting .....	190
Regels voor het beheer, de opvolging en de evaluatie van de overeenkomst .....	190
Opvolging van de uitvoering van de overeenkomst .....	190
Planning voor de rapporterings- en opvolgingsopdracht .....	190
Evaluatie van de uitvoering van de overeenkomst .....	191
Wijziging van de overeenkomst .....	192

## Context

In het kader van de zesde staatshervorming voerde de bijzondere wet van 6 januari 2014 met betrekking tot die hervorming een bevoegdheidsoverdracht door van het federale niveau naar de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (GGC) van Brussel-Hoofdstad.

Om paritair een deel van de aldus overgedragen bevoegdheden te kunnen uitoefenen, heeft de GGC een instelling van openbaar nut (ION) met rechtspersoonlijkheid, genoemd "Iriscare", opgericht. De organisatie ervan wordt bepaald door de ordonnantie van 23 maart 2017 houdende de oprichting van de bicommunautaire Dienst voor Gezondheid, Bijstand aan Personen en Gezinsbijslag.

Iriscare heeft dus een deel van de aan de GGC overgedragen bevoegdheden inzake Gezondheid, Bijstand aan Personen en Gezinsbijslag gekregen<sup>1</sup>.

Daarnaast zijn binnen de GGC de opdrachten verdeeld tussen de ION Iriscare en de Diensten van het Verenigd College (DVC).

De aan Iriscare toevertrouwde opdrachten worden omschreven in artikel 4 van de ordonnantie van 23 maart 2017, met inachtneming van de bijzondere regels en voorwaarden die de beheersovereenkomst zal vastleggen.

Die opdrachten bestrijken vijf domeinen<sup>2</sup>:

1° het gezondheidsbeleid:

- de revalidatieovereenkomsten;
- de opvang en huisvesting van bejaarden in rust- en verzorgingstehuizen (RVT's) en centra voor dagverzorging (CDV's) (erkenning, prijscontrole en financiering);
- de verstrekkingen aan bewoners van psychiatrische verzorgingstehuizen (PVT's) en initiatieven voor beschut wonen (IBW's) (financiering);
- de verstrekkingen aan personen in het kader van de eerstelijnszorg (begeleidingsequipes voor palliatieve verzorging en rookstopbegeleiding) (financiering).

2° het beleid inzake thuishulp

3° het gehandicaptenbeleid (normen, erkenningen en financiering), inclusief de centra en diensten voor personen met een handicap, de tegemoetkoming voor hulp aan bejaarden (THAB), de mobiliteitsmiddelen en de assistentiehonden.

4° het ouderenbeleid, inclusief de voorzieningen voor opvang en huisvesting van bejaarden (rusthuizen (RH's), centra voor kortverblijf, serviceresidenties, centra voor dag- en nachtopvang, enz.) (normen, erkenningen en financiering).

5° de gezinsbijslag.

---

<sup>1</sup> De in artikel 5, § 1, I, 2° tot 6° en 8°; II, 1°, 4°, 5°; IV van de bijzondere wet van 8 augustus 1980 tot hervorming der instellingen vermelde bevoegdheden.

<sup>2</sup> Artikel 4, § 1 van de ordonnantie van 23 maart 2017 houdende de oprichting van de oprichting van de bicommunautaire Dienst voor Gezondheid, Bijstand aan Personen en Gezinsbijslag, gelezen in samenhang met het protocolakkoord van 8 oktober 2019 tussen het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad en de bicommunautaire Dienst voor Gezondheid, Bijstand aan Personen en Gezinsbijslag, betreffende de door de Dienst geleverde diensten ter uitvoering van artikel 4, § 6 van de Iriscare-ordonnantie



Bovenop die opdrachten komen andere, bijkomende opdrachten die door de DVC aan Iriscare zijn toevertrouwd (overeenkomstig het protocolakkoord van 8 oktober 2019 betreffende de diensten geleverd door de Dienst in uitvoering van artikel 4, § 6 van de ordonnantie Iriscare) met betrekking tot:

- kinderopvang (zoals bedoeld in de ordonnantie van 23 maart 2017 houdende de organisatie van kinderopvang);
- de centra voor gezinsplanning (zoals bedoeld in de ordonnantie van 7 november 2002 betreffende de centra en diensten voor bijstand aan personen);
- de uitvoering van de non-profitakkoorden<sup>3</sup>.

Iriscare beheert en betaalt de kinderbijslag sinds 1 januari 2020. Op 1 januari 2021 nam Iriscare ook het beheer en de uitbetaling van de THAB over. Vanaf 1 januari 2022 zal het ook de medische evaluatie op zich nemen.

De tabel hieronder geeft een overzicht van de bevoegdheden van Iriscare en de DVC.

Materie	Iriscare	DVC
Ziekenhuisbeleid	Geen opdracht	Alle opdrachten*
Geestelijke gezondheidszorg	Financiering van de uitbating <ul style="list-style-type: none"> <li>- van de psychosociale revalidatiecentra</li> <li>- van de IBW's</li> <li>- van de PVT's</li> </ul> in het kader van individuele zorgverstrekking	Alle andere opdrachten
Eerstelijnszorg	Financiering van de Brusselse verzekeringsinstellingen voor de terugbetaling van palliatieve zorg	Alle andere opdrachten**
Preventieve geneeskunde	Financiering van de Brusselse verzekeringsinstellingen voor de terugbetaling van rookstopbegeleiding	Alle andere opdrachten

<sup>3</sup> Deze opdrachten vormden het voorwerp van het voornoemde protocolakkoord van 8 oktober 2019

Revalidatie	Alle opdrachten met betrekking tot de revalidatieovereenkomsten	Geen opdracht
Gezinsbeleid	Organiek***: alle opdrachten betreffende thuishulp, behalve die van de DVC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infrastructuurbeheer+</li> <li>- Inspectie- en controleopdracht*****▲</li> <li>- Alle andere opdrachten (adoptie, enz.)</li> </ul>
	Protocol****: alle opdrachten betreffende kinderopvang▲, centra voor gezinsplanning+ en diensten voor thuisoppas, behalve die van de DVC	
Personen met een handicap	Organiek***: alle opdrachten betreffende de centra voor personen met een handicap, de verstrekking van mobiliteitshulpmiddelen en andere individuele hulpmiddelen, behalve de opdrachten van de DVC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infrastructuurbeheer▲</li> <li>- Inspectie- en controleopdracht*****▲</li> <li>- Residuele opdrachten (handistreaming, enz.)</li> </ul>
	Protocol****: alle opdrachten betreffende assistentiehonden	
Ouderenbeleid	Alle opdrachten betreffende voorzieningen voor opvang of huisvesting van bejaarde personen en betreffende de THAB, behalve de opdrachten van de DVC	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Infrastructuurbeheer▲</li> <li>- Inspectie- en controleopdracht*****▲</li> </ul>
Gezinsbijslag	Alle opdrachten, behalve de controleopdrachten	Controleopdrachten*****▲
Transversaal	Protocol****: coördinatie van de uitvoering van de non-profitakkoorden	
Specifieke opdracht	De voorbereiding en opvolging van de erkenning en	

	subsidiëring, alsook van de opdrachten inzake inspectie en controle van de diensten die actief zijn op het vlak van de beperking van de aan druggebruik verbonden risico's		
COVID-19	Optreden als organiserende instantie, logistieke taken, aankoopcentrale, ondersteuning van de zorginstellingen		

\* Alle opdrachten = alle wettelijke en reglementaire opdrachten + alle nuttige initiatieven in verband met de uitoefening van de betrokken bevoegdheid door de GGC, inclusief – in voorkomend geval:

- de voorbereiding en opvolging van de erkenningen, vergunningen en andere goedkeuringen zoals toekenningsvoorwaarden;
- de inspectie- en controleopdracht;
- de opvolging van het infrastructuurbeheer (bouwplanningen);
- de voorbereiding en opvolging van het prijsbeleid;
- de organisatie, ondersteuning en subsidiëring van de zorgverstrekkers en -instellingen;
- het dossierbeheer;
- de klachten- en geschillenbehandeling;
- de voorbereiding van wijzigingen in wet- en regelgeving.

\*\* Voor de eerstelijnszorg is het Verenigd College formeel verplicht een advies van Iriscare in te winnen om maatregelen te kunnen treffen op dat vlak (artikel 4, § 3 van de ordonnantie van 23 maart 2017)

\*\*\* Organiek = in overeenstemming met de ordonnantie van 23 maart 2017 houdende de oprichting van de bicommunautaire Dienst voor Gezondheid, Bijstand aan Personen en Gezinsbijslag

\*\*\*\* Protocol = in overeenstemming met het protocolakkoord van 8 oktober 2019 tussen het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad en de bicommunautaire Dienst voor Gezondheid, Bijstand aan Personen en Gezinsbijslag betreffende de diensten geleverd door de Dienst in uitvoering van artikel 4, § 6 van de ordonnantie Iriscare

\*\*\*\*\* De DVC voeren inspectie- en controleopdrachten uit op basis van een protocolakkoord met Iriscare In dat kader handelen de DVC namens Iriscare.

▲ Voor deze materies wordt de bevoegdheid nog aangepast.

## Inhoud

Gezien de context waarin de eerste beheersovereenkomst van Iriscare<sup>4</sup> opereert, draait die om vernieuwing.

Het werd opgesteld op maat van de enorme uitdagingen die Iriscare te wachten staan, zoals de oprichting van een gloednieuwe instelling ten dienste van een zeer diverse Brusselse bevolking, de invoering van een bedrijfscultuur, de invoering van aangepaste, eenvormige en vereenvoudigde procedures, de totstandbrenging van synergieën, meer bepaald met de DVC en de vzw Orint, maar vooral het beheer van nieuwe bevoegdheden door verschillende instellingen en de adequate opleiding van het personeel, dit alles binnen een beperkt budgettair kader.

De beheersovereenkomst werd opgesteld op basis van de aan Iriscare toegekende opdrachten, van de elf voor de leidend ambtenaren voor de duur van hun mandaat door het Verenigd College vastgestelde strategische doelstellingen en van hun strategische visie.

Die laatste baseert zich op de volgende richtlijnen:

- van Iriscare een centraal aanspreekpunt maken voor alle Brusselse begunstigen, zonder onderscheid: zorginstellingen die van Iriscare afhangen en de partners en actoren van de Brusselse sociale bescherming;
- Iriscare onmiskenbaar maken als expert op het vlak van beleid, gegevens en evaluatie van de Brusselse sociale bescherming.

De vastgelegde strategische doelstellingen werden in vier strategische hoofdlijnen opgesplitst. Zij vormen de structuur van de overeenkomst en luiden als volgt.

### 1. Naar een geïntegreerd sociaal beleid

Het beheer van de beschikbare gegevens, de invoering van nieuwe fluxen op maat van de behoeften en de uitwisseling van gegevens zijn onontbeerlijk voor een sociaal geïntegreerd beleid.

In dat verband zal Iriscare ook investeren in de ontwikkeling van geïntegreerde zorgtrajecten voor de verschillende doelgroepen. Het zal bovendien een aangepast begrotingsbeleid uitstippelen (met name een groeionorm).

Een nieuw sociaal beleid vereist ook aanpassingen van de bestaande wet- en regelgeving, het opstellen van nieuwe wetgeving en ook een evaluatie op regelmatige basis.

Als instelling van de GGC zal Iriscare een rol vervullen in de administratieve vereenvoudiging; die materie werd transversaal geïntegreerd in de beheersovereenkomst. Er werden verschillende initiatieven ondernomen zodat Iriscare zijn eigen beleid ter zake kan voeren.

---

<sup>4</sup> gesloten krachtens artikel 8 van de ordonnantie van 23 maart 2017 houdende de oprichting van de bicommunautaire Dienst voor Gezondheid, Bijstand aan Personen en Gezinsbijslag

## 2. Ten dienste van de burgers, partners en zorgverstrekkers

Iriscare zal zijn werking afstemmen op de behoeften van de burgers, zijn partners en de zorgverstrekkers en zorgen voor de correcte en tijdige uitbetaling van de gezinsbijslag, een kwaliteitsvol onthaal en een optimale informatieverstrekking aan de Brusselse gezinnen, maar het zal ook de uitbetaling van de THAB overnemen. Het zal ook de mogelijkheid bestuderen om binnen de openbare operator de opdrachten over te nemen die in het kader van de zesde staatshervorming werden overgeheveld, maar nog steeds door de Hulpkas voor Ziekte- en invaliditeitsverzekering (HZIV) worden uitgeoefend. Er zal ook bijzondere aandacht uitgaan naar de dienstverlening aan instellingen om er het beheer van te verbeteren, de nomenclatuur van de mobiliteitshulpmiddelen zal worden herzien en er zal een medisch expertisecentrum voor personen met een handicap worden opgericht voor de toekenning van specifieke tegemoetkomingen.

Iriscare zal het secundair netwerk (waarvan de kinderbijslaginstellingen en de regionale maatschappijen voor onderlinge bijstand deel uitmaken) en de andere externe partners ondersteunen zodat de regelgeving door iedereen correct en eenvormig wordt toegepast. Hiertoe zal het richtlijnen opstellen, een juridische gegevensbank opzetten en beheren en de nodige informatie binnen het secundair netwerk verspreiden.

Iriscare zal ook op gepaste wijze de geschillen- en bemiddelingsdossiers beheren om een eenvormige rechtstoepassing, een gelijke behandeling van de gebruikers, partners of zorgverstrekkers te waarborgen en de openbare fondsen te vrijwaren. Daarnaast zal het een externe communicatiestrategie ontwikkelen om zijn imago in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te promoten en het grote publiek vertrouwd te maken met zijn opdrachten en activiteiten. In het licht van die strategie zal Iriscare zich profileren binnen een context van Brusselse overheidsinstellingen.

Tot slot zal het een fysiek en telefonisch algemeen onthaal voor al zijn klanten en partners organiseren en de toegang tot de diensten optimaliseren.

## 3. Een efficiënte en menselijke controle

Bij Iriscare willen we een multifactoriële controle met meer dan een eventuele sanctionerende functie uitwerken. Die controle is gericht op een efficiënte werking van de instellingen en kinderbijslagfondsen, de kwaliteit van hun beheer, het juiste gebruik van overheidsgelden en de effectieve uitoefening door de sociaal verzekerden van hun recht op geïndividualiseerde bijslagen.

In bepaalde bevoegdheidsdomeinen heeft Iriscare de organisatie van de administratieve en financiële controle gedelegeerd aan de dienst Controle van de DVC, in het kader van een protocolakkoord. Artikel 4, § 5 van de "Iriscare"-ordonnantie bepaalt immers: "De voorbereiding en de opvolging van de erkenningen en de inspectie- en controleopdrachten kunnen toevertrouwd worden aan de diensten van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, die in dat kader optreden voor de Dienst. Een protocol legt de nadere regels van de krachtens deze ordonnantie ingestelde samenwerking vast."

Iriscare zal de mogelijkheid onderzoeken om een kwaliteitscontrole voor de regionale maatschappijen van onderlinge bijstand (R-MOB's) en, op termijn, de openbare mutualiteit op te zetten en een responsabiliseringsmechanisme voor de administratiekosten van de R-MOB's in te voeren.

Iriscare zal een administratieve en financiële controle uitvoeren. Voor sommige instellingen zal die controle worden verricht overeenkomstig het "controleprotocol", dat de regels voor de delegatie van de controle aan de DVC bepaalt. Iriscare zal toezien op de naleving van de overeenkomsten, de

revalidatieverstrekingen en de investeringsuitgaven van de PVT's en de bestaande controles verbeteren. Het zal ook de mogelijkheid op controles in sectoren waar die nog niet bestaan, onderzoeken.

Iriscare zal toezien op de naleving van de overeenkomsten, de revalidatieverstrekingen en de investeringsuitgaven van de PVT's en de bestaande controles verbeteren. Het zal ook de mogelijkheid op controles in sectoren waar die nog niet bestaan, onderzoeken.

Iriscare zal ook de administratieve controle en de kwaliteitscontrole van de privékinderbijslagfondsen en Famiris uitvoeren, maar ook de financiële controle van de privéfondsen, die gedeeltelijk door Iriscare en gedeeltelijk door de DVC wordt uitgeoefend. De financiële controle van Famiris, het publieke kinderbijslagfonds, gebeurt volgens de voor Iriscare voorziene controlemechanismen: het Rekenhof, de bedrijfsrevisoren, de werkgroep Begroting van het ABC, de DVC in het kader van de opvolging van de dotatie kinderbijslag. Iriscare, dat zich bewust is van de specifieke kenmerken van Famiris, verbindt zich er bovendien toe om – vanuit een oogpunt van goed bestuur en transparantie – een afzonderlijke algemene en begrotingsboekhouding in te voeren voor de activiteiten van Famiris. Tot slot zal Iriscare jaarlijks de gegevens controleren die de zorginstellingen invoeren in de applicatie RaaS.

Wat de controle op de bijslagen aan personen betreft, zal Iriscare aan de realiteit en aan de Brusselse behoeften aangepaste controles uitvoeren bij de rechthebbende gezinnen thuis, zodat ze de nodige ondersteuning krijgen om hun rechten op gezinsbijslag te laten gelden, maar ook om efficiënt sociale fraude te bestrijden.

Iriscare zal ook een controle van de kadastrale inkomens invoeren in het kader van de toekenning van de toeslagen op de kinderbijslag.

Tot slot zullen de controlebehoeften voor de toekenning van de THAB worden geanalyseerd om een gerichte sociale controle bij de begunstigden te ontwikkelen en te implementeren.

#### 4. Een voorbeeldorganisatie

Iriscare kan zijn opdrachten voor de Brusselse burgers en de partnerinstellingen alleen volbrengen als het met de hulp van zijn overlegorganen beschikt over een strategie, een structuur, materiële en personele middelen en effectieve en efficiënte ondersteunende diensten.

##### *Organigram, beheer van de organisatie en beheersinstrumenten*

Per dienst zal een jaarlijks operationeel plan worden uitgewerkt met duidelijke doelstellingen voor die dienst en SMART-indicatoren en boordtabellen om de uitvoering van de beheersovereenkomst op te volgen.

Iriscare zal het managementcomité en directiecomité maandelijks laten vergaderen. Bovendien zal Iriscare de werking van het projectbeheer optimaliseren en maandelijks verslag uitbrengen aan zijn eigen projectstuurgroep en aan de gemeenschappelijke projectstuurgroep met de DVC. Iriscare zal

nauw samenwerken met de DVC om alle gemeenschappelijke projecten en verbintenissen<sup>5</sup> zo goed mogelijk uit te voeren.

Om zijn basisopdrachten kwaliteitsvol te kunnen uitvoeren en de beschikbare middelen efficiënt over de verschillende diensten te kunnen verdelen, zal Iriscare een werklastmetings- en procesbeheerbeleid nastreven. Om de twee jaar zullen de personeelsleden een tevredenheidsenquête ontvangen om de interne werking aan hun behoeften aan te passen.

Iriscare zal stapsgewijs een objectieve en onafhankelijke interne-auditfunctie uitrollen om zijn werking, processen en risico's optimaal te beheersen. Het zal ook een auditcomité met onafhankelijke experts oprichten en regelmatig het protocol opvolgen en evalueren waarin de regels zijn vastgelegd voor de samenwerking tussen bepaalde ondersteunende diensten die Iriscare en de DVC delen om schaalvoordelen te realiseren.

Voor de automatisering van zijn processen en het beheer van alle gegevens die nodig zijn voor de uitoefening van zijn verschillende opdrachten en bevoegdheden en om de administratieve last voor de gezinnen, burgers, zorgverstrekkers en instellingen te beperken, zal Iriscare de applicatie Portiris en de nodige kadasters ontwikkelen en beheren.

#### *Een gestructureerde interne communicatie ontwikkelen*

Iriscare zal zijn interne communicatiekanalen versterken met het oog op een efficiënte en geharmoniseerde communicatie en zal communicatieacties en evenementen organiseren om de verbondenheid en betrokkenheid bij de medewerkers te verhogen.

#### *Een doeltreffend hr-beleid*

De volgende drie hoofdlijnen werden vastgelegd voor een efficiënt hr-beleid: de bijdrage van de directie HR & Admsinal tot de continue verbetering van de kwaliteit van de interne organisatie, de uitvoering van een diversiteitsplan en de ontwikkeling van een sterke bedrijfscultuur.

Voor de eerste hoofdlijn zullen de volgende acties worden ondernomen: een algemene hr-beleidsnota opstellen, een procedure voor evaluatie en loopbaanbegeleiding invoeren, een opleidingsplan opstellen en telewerk invoeren. Er zal ook aandacht worden besteed aan de wijzigingen die in het statuut moeten worden aangebracht, de opstelling en opvolging van een personeelsplan en de correcte en stipte uitbetaling van de lonen van het Iriscare- en DVC-personeel.

Voor de uitvoering van de tweede hoofdlijn zal Iriscare gedragslijnen met betrekking tot de diversiteit ontwikkelen.

Voor de derde hoofdlijn zal Iriscare een aantrekkelijk bedrijfsimago ontwikkelen met sterke en verenigende waarden en een gestandaardiseerde selectie- en integratieprocedure uitrollen.

#### *Een geïntegreerd informaticabeleid*

In dit verband zal Iriscare een doeltreffende applicatie-architectuur ontwikkelen door de gegevensuitwisseling over de sociaal verzekerden te centraliseren, door de nieuwe nodige applicaties te creëren en door de verschillende bestaande en nieuwe applicaties te integreren.

---

<sup>5</sup> Uitwisselingsplatform voor de fluxen in verband met de gezondheidszorg en de bijstand aan personen  
Momenteel bestaat Trivia voor de kinderbijslag. Het wordt beheerd door het Orint tot 2023 en zal vanaf 1 januari 2023 in Portiris worden geïntegreerd

Het zal ook een efficiënte ICT-infrastructuur uitbouwen door het gebruik van de diensten van het CIBG en Smals te optimaliseren en de catalogus van de ICT-diensten bij te werken.

*Een directie Facility ten dienste van iedereen*

Iriscare zal zijn verscheidene technische taken doeltreffend, professioneel en duurzaam uitvoeren. Wat duurzaam beheer betreft, zal het verschillende initiatieven nemen om zijn ecologische voetafdruk te verkleinen (energie- en papierverbruik, afvalbeheer, duurzame aankopen, groene mobiliteit) en zal het meewerken aan de initiatieven van Leefmilieu Brussel. Iriscare zal de verschillende GGC-gebouwen waarvoor het verantwoordelijk is, doeltreffend beheren. Er zal ook bijzondere aandacht uitgaan naar contractbeheer en de gunning van overheidsopdrachten. Ten slotte zal Iriscare zijn nieuwe taken in verband met de coronacrisis efficiënt uitvoeren. Het gaat er met name om een solidaire roterende strategische voorraad aan te leggen en een aankoopcentrale voor medisch beschermingsmateriaal op te starten.

*Een sociale dienst met een luisterend oor voor de medewerkers*

Iriscare zal een gemeenschappelijke sociale dienst oprichten met de DVC en, samen met de sociale partners, een evenwichtig programma van sociale voordelen uitwerken voor de medewerkers.

*Optimale preventiediensten*

Iriscare zal in samenwerking met de DVC de nodige maatregelen nemen om aan de geldende regelgeving tegemoet te komen en de werking van de interne en externe preventiediensten te optimaliseren.



## HOOFDLIJN 1: Naar een geïntegreerd sociaal beleid

### Strategische doelstelling 1. Het beleid van het VC en het ABC proactief voorbereiden en uitvoeren

Om een relevant geïntegreerd sociaal beleid te voeren, moet men eerst over veel kennis en cijfers beschikken. Dit betekent onder meer dat er nieuwe gegevensfluxen moeten worden ingevoerd, zoals voor de ontvangst van de DmfA-gegevens om de input van de verschillende zorginstellingen te controleren met betrekking tot hun aantal voltijdsequivalenten (VTE's), die de basis vormen voor hun financiering.

Met die gegevens zullen we aan de slag kunnen gaan om een aangepast sociaal beleid uit te denken, met in het bijzonder geïntegreerde zorgtrajecten voor de verschillende doelgroepen die onder de bevoegdheid van Iriscare vallen: ouderen, kinderen met een handicap, volwassen met een tijdelijke of blijvende handicap, gezinnen met kinderen, mensen met een geestelijke aandoening, enz.

Bij de uitbouw van die geïntegreerde zorgtrajecten moet rekening gehouden worden met de mogelijkheden die andere overheden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bieden. Door vraag en aanbod volledig in kaart te brengen en rekening te houden met de initiatieven van de andere bestuursniveaus zullen we de ontbrekende schakels kunnen identificeren. Dat moet toelaten een programmatie op te stellen die aangepast is aan elke fase van het zorgtraject. Die programmatie zal worden uitgevoerd met het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn, in nauw overleg met de DVC, maar ook met de administraties van de andere bestuursniveaus, de Franse Gemeenschapscommissie (COCOF), de Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) en de bevoegde ministers.

We willen dus een begrotingstraject opstellen waarin de diensten van Iriscare en hun technische commissies de "bottom-up"-behoefte cijfermatig zullen in kaart brengen. We zullen die begroting, via de arbitrage van de Beheerraad voor Gezondheid en Bijstand aan Personen (BGBP) voorleggen aan het Algemeen Beheerscomité (ABC), dat alle partners en het Verenigd College verenigt. Wat het gezinsbeleid betreft, zal de Beheerraad voor Gezinsbijslag (BGB) de verschillende eisen en behoeften bespreken die in het veld door zowel de administratie als de fondsen zijn vastgesteld en zal hij zijn begrotingsprioriteiten voor het ABC vaststellen.

Elk nieuw beleid vereist aanpassingen van de bestaande wet- en regelgeving, en zelfs nieuwe wetgeving. Voor de uitwerking van de zorgtrajecten moeten de wet- en regelgeving worden aangepast. Bovendien zijn er delen van de wetgeving die niet aangepast zijn aan het bestaan van Iriscare en verouderd of niet toepasbaar zijn omdat de procedures niet adequaat zijn.

Een belangrijk onderdeel bestaat uit de toewijzing van het nodige budget aan die zorgtrajecten. We stellen vast dat vele overgedragen bevoegdheden ondergefinancierd zijn, zoals de geestelijke gezondheidszorg en de revalidatie. Ook is de personeelsbezetting in RH's vaak ontoereikend ten opzichte van de behoeften van de bewoners (zowel wat het aantal personeelsleden als wat de functies betreft). De behoeften in de verschillende sectoren zijn reusachtig.

Ten slotte willen we bij Iriscare een evidentie maken van het gevoerde beleid evalueren als onderdeel van het politieke proces. Beleid voeren is een permanent proces: men wil een idee uitwerken, men bepaalt het proces, men neemt een wetgevend initiatief, men past het toe en vervolgens evalueert men of het werkt zoals verwacht. De dienst Monitoring van Iriscare zal een belangrijke rol vervullen in die evaluatie, door de cijfergegevens in samenwerking met het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn

in te zamelen en te analyseren. In dit verband zal een overeenkomstenkader tussen het Observatorium en Iriscare (opdrachten van het Observatorium, deling en verwerking van gegevens, enz.) worden opgezet om de samenwerking te "structureren" en de rol van elke partij te definiëren.

Omdat Iriscare een gloednieuwe ION is, is er nog niets om te evalueren. Er zijn echter vele in het verleden opgestarte programma's en projecten die een evaluatie vereisen, zoals het programma voor de instellingen voor personen met een handicap, de projecten gefinancierd met facultatieve subsidies (sommige sinds 2007, zoals het begeleid wonen voor ouderen en een mobiele eenheid voor de ondersteuning van het zorgnetwerk voor kwetsbare ouderen ontwikkeld in het kader van protocol 3 (alternatieve zorgvormen voor ouderen), het persoonlijk assistentiebudget, enz.).

## Operationele doelstelling 1. Een kennissysteem en een kennisnetwerk oprichten met de andere deeltentiteiten

Operationele doelstelling 1.1. Een efficiënt kennissysteem uitwerken door gegevens te verzamelen, te controleren, te verwerken, te analyseren, ter beschikking te stellen en uit te wisselen om de voorbereiding van het beleid en de openbare beleidslijnen en de mogelijke synergieën in verband met zijn activiteitendomein te schragen

Om een geïntegreerd sociaal beleid uit te stippelen dat goed draait en aan de behoeften is aangepast, moet men over veel kennis en cijfermateriaal beschikken. Om die operationele doelstelling te halen zullen verscheidene projecten worden ontwikkeld.

### *Verbintenis: een efficiënt kennissysteem uitwerken*

Iriscare verbindt zich ertoe mee te werken aan de ontwikkeling van een efficiënt kennissysteem door administratieve, financiële en sociodemografische gegevens te verzamelen, te controleren, te verwerken, te analyseren, te koppelen, ter beschikking te stellen en uit te wisselen om de voorbereiding van het te voeren beleid te schragen, met name op het gebied van financiering, planning en praktijk (kwaliteit, innovatie, enz.).

De bestreken domeinen zijn de volgende:

- de Brusselse kinderbijslagregeling;
- de verschillende door de zesde staatshervorming overgedragen bevoegdheden inzake gezondheidszorg en bijstand aan personen;
- de historische GGC-sectoren: handicap, enz.

Het gaat dus om de domeinen bedoeld in artikel 4 van de ordonnantie van 23 maart 2017.

Op basis van die gegevens worden analyses uitgevoerd voor :

- de verschillende raden en comités, om onderbouwde beslissingen te nemen;
- de gewestelijke overheid, om haar sociaal beleid te bepalen.

### *Verbintenis 1. a.*

Iriscare verbindt zich ertoe om, op het vlak van kinderbijslag:

- maandelijks statistieken te verzamelen bij de kinderbijslagfondsen over de actoren en de financiële gegevens. Die zullen worden opgeslagen in een gegevensbank die gestandaardiseerde verslagen of verslagen op aanvraag mogelijk maakt;
- een ontvangstbevestiging te sturen en/of te antwoorden op iedere interne of externe informatievraag over de gepubliceerde statistieken binnen maximaal vijf werkdagen of binnen een met de aanvrager overeengekomen termijn;
- budgettaire en andere ramingen te maken waar men Iriscare om vraagt.

### Resultaatindicatoren

- Gegevens van de kinderbijslagfondsen die daadwerkelijk worden verzameld en in de gegevensbank opgeslagen
- Percentage tijdig afgeleverde ontvangstbewijzen en antwoorden op vragen om informatie
- Aantal uitgevoerde ramingen en uitvoeringspercentage ten opzichte van de aanvragen

### Externe succesfactoren

Tijdige communicatie van de statistieken van de kinderbijslagfondsen en correcte, overeenkomstig het opgelegde model verstrekte gegevens

### *Verbintenis 1. b.*

Iriscare wil de bestaande informatie over zijn verschillende bevoegdheden doeltreffend delen en gebruiken, door:

- hoofdzakelijk bij de uitbetalings- en zorginstellingen de relevante gegevens over de verleende zorg te verzamelen;
- de gegevens van voorzieningen uit verschillende bronnen (RaaS, database prijscontrole, database erkenningen, opvragingen, enz.) te combineren en te analyseren;
- jaarlijks tegen 30 april de gegevens over het personeel, aantal bedden en forfaits per instelling mee te delen aan de rusthuisfederaties;
- samen te werken met het Brussels Instituut voor de Statistiek en de Analyse (BISA) zodat deze instelling Iriscare kan ondersteunen bij het opstellen van een statistisch programma en begeleiden bij de ontwikkeling en productie van statistieken;
- samen te werken met het Intermutualistisch Agentschap (IMA/AIM) om de gegevens te analyseren;
- op verzoek de sociodemografische en financiële gegevens van de uitbetalingsinstellingen te kruisen;
- ervoor te zorgen dat de nomenclatuur (per dag, geval en uitgave) beschikbaar is binnen zes maanden na de voltooiing ervan;
- budgettaire en andere ramingen te maken waar men Iriscare om vraagt;
- de huidige wachtlijsten in de verschillende zorgsectoren en de behoeften van de bevolking te identificeren;
- de territoriale en sociale verschillen tussen de gemeenten te identificeren;

- het zorgpersoneel, maar ook het kaderpersoneel en administratief ondersteuningspersoneel op te nemen in de toekomstige programmatie van de zorg- en dienstverlening.

#### Resultaatindicatoren

- Bepaling en uitvoering van een planning voor de verzameling van gegevens bij de uitbetalingsorganen en de hulp- en zorginstellingen
- Bepaling van de frequentie waarmee de beschikbare gegevens moeten worden voorgelegd aan de werkgroep Begroting van het ABC
- Bepaling en naleving van een frequentie waarmee de uit verschillende bronnen afkomstige gegevens moeten worden gekruist
- Bepaling en naleving van een frequentie waarmee de gegevens over het personeel, het aantal bedden en de forfaits per vestiging aan de rusthuisfederaties worden meegedeeld
- Opstelling van een samenwerkingsakkoord met het BISA
- Aantal verzoeken om sociodemografische en financiële gegevens van de uitbetalingsinstellingen te kruisen
- Datum van terbeschikkingstelling van de gerealiseerde nomenclatuur van jaar t volgens de voorziene planning
- Aantal uitgevoerde ramingen en uitvoeringspercentage ten opzichte van de aanvragen

#### Externe succesfactoren

- Tijdige bezorging van gegevens van de verzekeringsinstellingen overeenkomstig het door de BGBBP gevalideerde model
- Tijdige en conforme bezorging van de gegevens van de zorginstellingen

#### *Verbintenis 2: nieuwe instrumenten ontwikkelen in het kader van de non-profitakkoorden*

Iriscare werd door de sociale partners en de uitvoerende macht uitgekozen om, in het kader van punt 10 van het protocolakkoord 2018-2019 van 18 juli 2018 voor de non-profitsectoren van de Franse Gemeenschapscommissie en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie een eigen kadasterinstrument te creëren. Iriscare moet dit punt van het akkoord uitvoeren, dat de oprichting beoogt van een kadasterinstrument voor de activiteiten van de werknemers van de gewestelijke non-profitsectoren die vallen onder de reglementaire voorzieningen beheerd door de diensten van de COCOF, de DVC en Iriscare, en Actiris en dit voor een geëvalueerd aantal werknemers, ongeacht of ze gesubsidieerd zijn.

Iriscare verbindt zich ertoe om dit aspect van punt 10 uit het bovengenoemde akkoord uit te voeren. Dat veronderstelt de volgende acties:

- een stuurgroep oprichten om de overheidsopdracht maandelijks op te volgen. Deze stuurgroep zal, behalve uit vertegenwoordigers van Iriscare, moeten bestaan uit de vertegenwoordigers van de partneradministraties en van de kabinetten: de COCOF, de GGC en van tijd tot tijd externe genodigden;
- de aangeduide operator (KPMG) om een samenvattend verslag en een operationele kadernota vragen;
- de voornaamste overwogen scenario's uit het samenvattend verslag, die zouden moeten toelaten de creatie van het transversaal kadasterinstrument op gang te brengen, voorleggen aan de "non-profit"-stuurgroep.

### Resultaatindicatoren

- Naleving van de in de overheidsopdracht opgelegde termijnen
- Beschikbaarheid van het samenvattend verslag van de vergaderingen en de kadernota
- Datum van de beslissing over de effectieve invoering van het transversale kadaster

### Externe succesfactoren

- Medewerking van de betrokken derden en toegang tot de informatie

### *Verbintenis 3: structureel overleg tussen de verschillende gegevenshouders invoeren*

De beschikbare informatie over het Brusselse diensten- en zorgaanbod is momenteel erg versnipperd.

Hetzelfde geldt voor de inzameling van relevante kwalitatieve of kwantitatieve gegevens om het beleid inzake gezinnen, bijstand aan personen en gezondheid uit te werken. Er bestaan verschillende initiatieven zonder echte onderlinge coördinatie (het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad, het Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse (BISA), de dienst ICT en de dienst Research van Iriscare). Het Centrum voor Maatschappelijke Documentatie en Coördinatie (CMDC) is een vzw die zowel voor de COCOF, de VGC als de GGC werkt. Het CMDC heeft als opdracht “de productie en verspreiding van welzijnsinformatie, de uitgave van publicaties die de verzamelde informatie en documentatie in de verf zetten en de doorstroming van deze informatie tussen de centra en diensten van het gewest”. Brusano's opdracht bestaat erin de eerstelijnszorg in Brussel te coördineren en in kaart te brengen.

De onderzoeksteams zouden op zijn minst regelmatig over al deze informatiebronnen moeten overleggen, zodat ieders informatie kan worden aangevuld.

Een betere coördinatie van de beschikbare informatie kan de taak van de beleidsmakers en de actoren op het terrein verlichten en deze informatie toegankelijker maken voor de burger.

Voorts zal het Observatorium studies die van belang zijn voor Iriscare delen met Iriscare en zal het met Iriscare overleg plegen zodat bij de planning van zijn studies ook rekening wordt gehouden met de behoeften van Iriscare.

Iriscare verbindt zich ertoe:

- structureel overleg op te zetten tussen de verschillende studiediensten in Brussel, waarbij met name Perspective Brussels wordt betrokken.

### Resultaatindicatoren

Notulen van de overlegvergaderingen

### Externe succesfactoren

Bereidheid van de betrokken actoren om samen te werken en aan uitwisseling te doen

## Tijdslijn

	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Verbintenis 1: gegevensinzameling en -opslag												
Verbintenis 1a: tijdig antwoord op vragen												
Verbintenis 1a: percentage gemaakte ramingen												
Verbintenis 1b: gegevensinzameling												
Verbintenis 1b: voorstelling beschikbare gegevens aan werkgroep												
Verbintenis 1b: communicatie gegevens												
Verbintenis 1b: gegevens delen												
Verbintenis 1b: sociodemografische en financiële gegevens kruisen												
Verbintenis 1b: nomenclatuur												
Verbintenis 1b: uitvoeringspercentage gevraagde ramingen												
Verbintenis 1b: samenwerkingsovereenkomst												
Verbintenis 2: vergaderingen van de stuurgroep												
Verbintenis 2: samenvattend verslag en operationele kadernota												
Verbintenis 2: besluit van de stuurgroep Non-profitakkoord												
Verbintenis 3: structureel overleg												

## Operationele doelstelling 1.2. Een kennisnetwerk oprichten met de andere deelentiteiten

### *Verbintenis: de monitoring invoeren*

Iriscare verbindt zich tot de invoering van de monitoring zoals bepaald in artikel 8 van het samenwerkingsakkoord van 31 december 2018 tussen de Vlaamse Gemeenschap, het Waalse Gewest, de Franse Gemeenschap, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, de Franse Gemeenschapscommissie en de Duitstalige Gemeenschap betreffende de financiering van zorg bij gebruik van zorgvoorzieningen over de grenzen van de deelstaat.

Iriscare verbindt zich ertoe met de andere entiteiten samen te werken om de in artikel 8 van het samenwerkingsakkoord voorziene monitoring in te voeren en zal de nodige initiatieven nemen om de onderbreking van de tenlasteneming van de terugbetaling te voorkomen.

Iriscare nam het initiatief om een werkgroep samen te stellen, die vanaf september 2019 zou moeten vergaderen. In die werkgroep zetelen vertegenwoordigers van de Vlaamse Gemeenschap, het Waals Gewest en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. De Duitstalige Gemeenschap is niet op de uitnodiging ingegaan en zal zich bij de beslissingen van de werkgroep aansluiten.

## Resultaatindicatoren

- Notulen van de werkgroep
- Jaarlijkse analyse waarin met name het aantal verstrekkingen, de desbetreffende uitgaven, enz. worden vermeld. De gegevens van 2019 moeten eind 2021 beschikbaar zijn. Het verslag van 2019 moet in de loop van het eerste kwartaal van 2022 bezorgd worden. Er moet een eerste test worden uitgevoerd op grond van de gegevens van 2018, waarbij een eerste verslag moeten worden opgemaakt tegen het tweede kwartaal van 2021.

## Externe succesfactoren

Akkoord tussen alle belanghebbende partijen bij de werkgroep

## Tijdslijn

	2021												2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4				
Project																				
Opvolging																				
Project werkgroepen																				
Jaarlijkse analyse																				

## Operationele doelstelling 1.3. Bijdragen aan de werking van het Orint

### *Verbintenis 1: bijdragen aan de goede werking van het Orint*

Iriscare verbindt zich ertoe bij te dragen aan de goede werking van het Orint, zoals ingesteld bij het samenwerkingsakkoord van 30 mei 2018 tussen de Vlaamse Gemeenschap, het Waalse Gewest, de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en de Duitstalige Gemeenschap betreffende de oprichting van het interregionaal orgaan voor de gezinsbijslagen.

## Resultaatindicatoren

Notulen van de vergaderingen

## Externe succesfactoren

Bereidheid van de betrokken actoren om samen te werken en aan uitwisseling te doen (deelentiteiten, enz.)

### *Verbintenis 2: zorgen voor de overname van de opdrachten van het Orint wanneer Vlaanderen op 1 januari 2022 vertrekt*

Iriscare verbindt zich ertoe het nodige te doen voor de overname van de opdrachten van het Orint wanneer Vlaanderen vertrekt.

#### Resultaatindicatoren

- Deelname aan de stuurgroep;
- Opstelling van de wetteksten (vier entiteiten).

#### Externe succesfactoren

Bereidheid van de betrokken actoren om samen te werken en aan uitwisseling te doen (deelentiteiten, enz.)

#### *Verbintenis 3: zorgen voor de overname van de opdrachten van het Orint wanneer het orgaan in 2023 of 2024 wordt ontbonden*

Iriscare verbindt zich ertoe het nodige te doen voor de overname van de opdrachten van het Orint wanneer het orgaan wordt ontbonden.

#### Resultaatindicatoren

- Deelname aan de juridische “drie entiteiten”-werkgroep;
- Opstelling van de wetteksten (drie entiteiten);
- Vergaderingen ter voorbereiding van de re-integratie van de gedetacheerde Iriscare-medewerkers;
- Mededeling aan die medewerkers.

#### Externe succesfactoren

Bereidheid van de betrokken actoren om samen te werken en aan uitwisseling te doen (deelentiteiten, enz.)



## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Verbintenis 1: bijdragen aan de goede werking van het Orint												
Verbintenis 2: zorgen voor de overname van de opdrachten na het vertrek van Vlaanderen op 01.01.2022												
Deelname aan stuurgroep (4 entiteiten)												
Opstelling wetteksten (4 entiteiten)												
Verbintenis 3: zorgen voor de overname van de opdrachten (binnen Iriscare) na de ontbinding van het Orint												
Deelname aan de juridische "drie entiteiten"-WG												
Opstelling wetteksten (3 entiteiten)												
Vorbereiding re-integratie gedetacheerd Iriscare-personeel												
Mededeling aan het personeel over hun re-integratie bij Iriscare												

## Operationele doelstelling 1.4. Het gevoerde beleid evalueren

### Verbintenis

Iriscare verbindt zich ertoe jaarlijks een evaluatienota op te stellen over het gevoerde beleid, die met name de concrete maatregelen omvat die zijn genomen om de beleidskeuzes om te zetten, naast de evaluatie van die maatregelen.

### Resultaatindicatoren

- Voorlegging van de nota aan het ABC
- Voorlegging van de nota aan het Verenigd College

### Externe succesfactoren

/

## Tijdlijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Voorlegging van de nota aan het ABC												
Voorlegging van de nota aan het Verenigd College												

## Operationele doelstelling 2. Het beleid uitwerken

### Operationele doelstelling 2.1. De bijdrage van Iriscare aan de algemene beleidsverklaring opstellen

*Verbindenis:* een inventaris opstellen van de problemen

Wat de rol van adviseur betreft, verbindt Iriscare zich ertoe om, bij de indiensttreding van de nieuwe regering, een inventaris van de te onderzoeken problemen op te stellen. Iriscare archiveert de suggesties die het voor het Verenigd College opstelt en waarop deze laatste zich kan inspireren om zijn algemene beleidsnota op te stellen.

#### Resultaatindicatoren

Datum waarop de inventaris voor de nieuwe regeringen gevormd tijdens de duur van de overeenkomst is bezorgd aan het Verenigd College

#### Externe succesfactoren

/

## Tijdlijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Opstelling inventaris												

## Operationele doelstelling 2.2. Geïntegreerde zorgtrajecten ontwikkelen voor alle onderstaande doelgroepen

Iriscare zal een zorgcontinuüm (in de betekenis van “care”, wat hulp en zorg omvat) creëren zonder onderbreking in de zorgverlening voor oor elk van de hieronder vermelde doelgroepen.

Voor elke doelgroep die onder zijn bevoegdheid valt, zal Iriscare investeren in samenhangende, toegankelijke en duurzame geïntegreerde zorgtrajecten.

### Doelgroep: ouderen met een verminderde zelfredzaamheid

#### Verbintenis 1

Iriscare verbindt zich ertoe:

de uitvoeringsbesluiten van de ordonnantie van 13 juli 2017 strekkende tot instelling van een moratorium van het aantal bedden voor bepaalde voorzieningen voor opvang of huisvesting van bejaarde personen te evalueren, naar aanleiding van de eerste oefeningen voor de automatische recuperatie en reconversie van bedden om ROB-bedden te recupereren waarvoor een vergunning is afgegeven, maar die niet binnen twaalf maanden na de afgifte van de exploitatievergunning in gebruik zijn genomen noch geëxploiteerd zijn.

#### Resultaatindicatoren

- Voorstel voor de invoering van een automatische procedure voor de recuperatie van de bedden (na x jaar wordt er automatisch gerecupereerd) (maart 2021)
- Voorstel voor een nieuwe procedure voor de reconversie van de RH/RVT-bedden (juni 2021)
- Recuperatie van alle bedden in portefeuille die eind 2023 nooit geëxploiteerd werden als erkende bedden
- Effectieve invoering van de nieuwe procedure voor de reconversie van RH-bedden in RVT-bedden (september 2021)

#### Externe succesfactoren

- De nodige informatieoverdracht door de instellingen

#### Verbintenis 2

- Iriscare verbindt zich ertoe om, in samenwerking met het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn van Brussel-Hoofdstad, een studie uit te voeren over de opstelling van een programmatie inzake structuren voor het thuishouden, opvangen en huisvesten van personen met een verminderde zelfredzaamheid, waarbij de behoeften van de Brusselse bevolking als uitgangspunt wordt genomen en rekening houdend met de aanbevelingen van het Geïntegreerd Welzijns- en Gezondheidsplan, dat afgewerkt wordt.

- Iriscare zal de resultaten van zijn analyse voorleggen aan zijn beheersorganen, (technische commissies en BGBP) en aan de bevoegde ministers.

#### Resultaatindicatoren

- Opstart van de studie
- Oprichting van een begeleidingscomité
- Datum waarop de resultaten van de studie zijn voorgelegd aan de beheersorganen van Iriscare (technische commissies en BGBP) en de bevoegde ministers

#### Externe succesfactoren

- Medewerking van het Observatorium
- Medewerking van de sector

#### Verbintenis 3

Iriscare verbindt zich ertoe:

- de mogelijkheden voor de ontwikkeling van alternatieven voor RH's te bestuderen. Deze alternatieven zijn ofwel structuren of omvatten het bouwen van netwerken rond de oudere, zodat die zo lang mogelijk thuis kan blijven, met bijzondere aandacht voor ouderen met geestelijke gezondheidsproblemen. In die context zal rekening moeten worden gehouden met de aanpassing van de woning en zal er bijzondere aandacht worden besteed aan de financiële toegankelijkheid van de nieuwe in te voeren modellen (cf. facultatieve subsidies projectoproep). Deze denkoefening zal gebaseerd zijn op de resultaten van de programmatiestudie (verbintenis 2);
- kortverblijf in ROB's of RVT's aan te moedigen en er meer zichtbaarheid aan te geven;
- mee te werken aan een denkoefening over de uitrol van een geïntegreerd buurthulp- en buurtzorgmodel voortkomend uit de analyse van de drie proefprojecten georganiseerd door het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn die gebruik maken van wijkaanspreekpunten en die eventueel veralgemeend kunnen worden.

#### Resultaatindicatoren

- Bepaling van de doelstellingen en de planning voor de werkgroep;
- Aantal te organiseren vergaderingen van de werkgroep Alternatieven binnen de technische commissie Opvang van Afhankelijkheid;
- Notulen van de werkgroepvergaderingen;
- Aantal vergaderingen met het Observatorium voor de opvolging van de drie "wijkaanpak"-proefprojecten;
- Samenvattings- en aanbevelingsverslag van de werkgroep en resultaten van de "wijkaanpak"-proefprojecten;
- Aantal nieuwe alternatieve structuren voor RH's;
- Aantal erkende nieuwe kortverblijfplaatsen.

#### Externe succesfactoren

- Medewerking van het Observatorium;

- Medewerking van de betrokken sectoren.

### *Project 1*

Iriscare verbindt zich ertoe de erkenningsnormen voor voorzieningen voor opvang of huisvesting van ouderen te herzien. Dat omvat de invoering van een systeem om de transparantie te garanderen van de prijs die ouderen betalen – ongeacht het type instelling waar ze opgevangen worden) (ROB, RVT, kortverblijf, centrum voor dagopvang, centrum voor dagverzorging, enz.), zodat het mogelijk is om vast te stellen wat door de overheid en de inwoners wordt gefinancierd – en van toeslagen en prijsstijgingen.

### Resultaatindicatoren

- Oprichting van een werkgroep Herziening van de Normen binnen de paritaire TC Opvang van Afhankelijkheid
- Data van de vergaderingen van de werkgroep
- Verslag met aanbevelingen van de werkgroep bezorgd aan het TC, de BGBP en de bevoegde ministers
- Voorgestelde wijzigingen aan de regelgeving betreffende de normen en om een grotere transparantie te waarborgen

### Externe succesfactoren

- Beschikbaarheid van gegevens;
- Medewerking van de sector.

Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Verbintenis 1: Voorstel procedure automatische recuperatie bedden	■											
Verbintenis 1: alle bedden in portefeuille zijn gerecupereerd												■
Verbintenis 1: voorstel voor nieuwe reconversieprocedure		■										
Verbintenis 1: invoering van de nieuwe reconversieprocedure			■									
Verbintenis 2: opstart en verloop van de programmatiestudie	■	■	■	■								
Verbintenis 2: oprichting van een begeleidingscomité	■											
Verbintenis 2: resultaat van de programmatiestudie					■							
Verbintenis 3: bepaling van de doelstelling van de werkgroep				■								
Verbintenis 3: oprichting en vergaderingen werkgroep					■	■						
Verbintenis 3: verslag met aanbevelingen door de werkgroep							■					
Verbintenis 3: financiering alternatieven/netwerken									■			
Verbintenis 4: oprichting en vergaderingen werkgroep Normen	■	■										
Verbintenis 4: verslag met aanbevelingen door de werkgroep			■									
Verbintenis 4: voorstel voor wijzigingen regelgeving				■								
Verbintenis 4: doorvoeren wijzigingen regelgeving (BVC)							■					

## Project 2

Iriscare verbindt zich ertoe:

- een oproep tot indiening van proefprojecten uit te schrijven voor voorzieningen voor opvang of huisvesting van ouderen om een enkel elektronisch dossier in te voeren voor de bewoners, waarin de tool BelRAI geïntegreerd is. De doelstelling bestaat erin de BelRAI-tool uit te testen en te valideren in het kader van een elektronisch patiëntendossier en te beoordelen of het mogelijk is BelRAI te integreren in het eHealth-netwerk.

## Resultaatindicatoren

- Participatiegraad op de vergaderingen van de interfederale stuurgroep;
- Opstelling van een oproep tot indiening van proefprojecten;
- Aantal kandidaatstellingen voor het proefproject;
- Aantal geselecteerde projecten;
- Aantal opgestarte proefprojecten.

## Externe succesfactoren

Betrokkenheid van de voorzieningen voor opvang of huisvesting van ouderen bij de invoering van het BelRAI-instrument

## Tijdlijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Interfederale vergadering	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Interfederale stuurgroep	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Opstelling bestek proefprojecten									■			
Uitschrijving projectoproep										■		
Selectie project(en)											■	
Opstart en uitvoering proefprojecten												■

## Verbinding 4

In de thuishulpsector moet er een toereikend aanbod zijn dat tegelijkertijd toegankelijk is en kwaliteitsvolle dienstverlening biedt.

Iriscare verbindt zich ertoe vijf projecten te ontwikkelen in deze sector:

1. in overleg met de andere entiteiten in Brussel nieuwe barema's invoeren voor de thuishulpdiensten (financiële participatie van de begunstigden), die eenvormig zijn voor alle thuishulpdiensten in Brussel;
2. een regelgeving invoeren voor de tariefverminderingen;
3. de maatregelen uitvoeren van het relance- en herontwikkelingsplan van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in het licht van de COVID-19-crisis voor de thuishulpdiensten;
4. voorzien in de erkenning en subsidiëring van thuisoppasdiensten;
5. toezien op de integratie van de thuiszorg in het lokale geïntegreerde beleid.

#### Resultaatindicatoren

- Aantal overlegvergaderingen met de COCOF, de VGC en de sector;
- Notulen van de overlegvergaderingen;
- Datum waarop de aanpassingsvoorstellen voor de betrokken regelgeving zijn voorgelegd aan het Verenigd College;
- Datum waarop de nieuwe barema's voor het eerst zijn toegepast;
- Bestaan van een regelgeving voor de tariefverminderingen;
- Tenuitvoerlegging van de aanpassingsvoorstellen voor de regelgeving in verband met het relanceplan en nieuwe barema's;
- Aantal erkenningen van thuisoppasdiensten.

#### Externe succesfactoren

- Medewerking van de COCOF en de VGC;
- Medewerking van de sector.



## Tijdslijn

	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Invoering overleg en vergaderingen	■											
Tenuitvoerlegging van de aanpassingsvoorstellen voor de regelgeving in verband met het relanceplan en nieuwe barema's	■											
Toepassing nieuwe barema's	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Toepassing indexering	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Voorstel voor regelgeving erkenning en subsidiëring thuisopspasdiensten		■										
Implementatie regelgeving thuisopspasdiensten (erkenning en subsidiëring)					■	■	■	■	■	■	■	■
Voorstel regelgeving voor tariefverminderingen thuishulp						■						
Implementatie regelgeving voor tariefverminderingen thuishulp									■	■	■	■

### Doelgroep: personen met een handicap

Iriscare wil tegemoetkomen aan de behoeften van de Brusselse bevolking op het vlak van opvang van personen met een handicap en daarnaast de nieuwe projecten van instellingen die in aanmerking komen voor een erkenning en subsidies van Iriscare objectief identificeren. Daartoe moet Iriscare niet alleen beschikken over de gegevens van de al beschikbare plaatsen in het Brussels Gewest, maar ook over nauwkeurige informatie over de niet-inge vulde behoeften van bepaalde categorieën mensen.

*Verbintenis: meewerken aan een studie om een algemene programmatie op te stellen voor de opvang van personen met een handicap*

Iriscare verbindt zich ertoe mee te werken aan een grondige studie van de behoeften en het bestaande aanbod om een algemene Brusselse programmatie op dat vlak op te stellen, aangestuurd door het Observatorium voor Gezondheid en Welzijn en in samenwerking met de COCOF.

### Resultaatindicatoren

- Deelname aan de door het Observatorium georganiseerde vergaderingen;
- Terbeschikkingstelling van de bij Iriscare beschikbare gegevens aan het Observatorium;

- Voorlegging van het studieverlag (behoeften en bestaand aanbod en voorgestelde programmatie) en de conclusies ervan aan de beheersorganen van Iriscare en de bevoegde ministers.

### Externe succesfactoren

Medewerking en beschikbaarheid van de externe partners.

### Tijdlijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Deelname vergaderingen Observatorium												
Terbeschikkingstelling gegevens												
Voorstelling resultaten												

### Doelgroep: personen met revalidatiebehoeften

De verbintenissen op dit gebied zijn bestemd om een toereikend en aangepast aanbod aan revalidatiestructuren te handhaven en te ontwikkelen.

#### Verbintenis 1

Sommige revalidatieovereenkomsten zouden moeten worden vereenvoudigd en aan de Brusselse context aangepast om de werking van de centra te vergemakkelijken en de therapeutische doeltreffendheid van de verzorging te verbeteren, de financieringswijze op te helderen en te vereenvoudigen en bepaalde therapeutische aspecten in de overeenkomsten te updaten. Dat is het geval voor de overeenkomsten gesloten met de centra voor ambulante revalidatie (CAR's).

Vooraf moet er een beknopte studie van de door de CAR's opgevangen patiënten worden uitgevoerd.

Iriscare verbindt zich ertoe een herziening van de conventies met de CAR's op te starten.

Daartoe zal Iriscare:

- overleg met de centra invoeren;
- een werkgroep oprichten om een studie uit te voeren naar de doelgroep en de begeleiding in de CAR-sector;
- met de sector de aan te passen elementen van de overeenkomst analyseren;
- voorstellen tot wijziging van de overeenkomsten voorleggen om in de technische commissies te bespreken;
- voorstellen tot wijziging van de overeenkomsten voorleggen aan het Multidisciplinair College;
- voorstellen tot wijziging van de overeenkomsten voorleggen aan de BGBP.

## Resultaatindicatoren

- Uitvoering van een studie met betrekking tot de doelgroep en de begeleiding in de CAR-sector (studie van het patiëntenbestand);
- Data waarop de voorstellen tot wijziging van de overeenkomsten worden voorgelegd aan de technische commissies;
- Data waarop de voorstellen tot wijziging van de overeenkomsten worden voorgelegd aan het Multidisciplinair College;
- Data waarop de voorstellen tot wijziging van de overeenkomsten worden voorgelegd aan de BGBP.

## Externe succesfactoren

- Betrokkenheid/medewerking van de sector;
- Beschikbaarheid van studiegegevens over de patiënten en de behandeling van de patiënten in de centra.

## Verbintenis 2

Iriscare verbindt zich ertoe om – in uitvoering van de ordonnantie betreffende de consumptiezalen met laag risico (CLR's) – het vereiste regelgevend kader te scheppen om de CLR's in te voeren. Daartoe zal de overeenkomst met het MASS moeten worden aangepast.

## Resultaatindicatoren

- Opstelling van het besluit
- Opstelling van alle nodige modellen en documenten in het kader van de erkenningsaanvraag
- Opstelling van een aanhangsel bij de overeenkomst met het MASS

## Externe succesfactoren

Samenwerking met de sector.

## Project: gecumuleerde opvolging

Patiënten van verschillende revalidatiecentra en geestelijke gezondheidsinstellingen: mogelijkheid tot gecumuleerde opvolging.

De geconventioneerde revalidatiecentra uit de sector van de psychosociale revalidatie voor volwassenen (identificatienummer 772) en uit de sector van de drugsverslavingen (identificatienummer 773) en de CAR's (identificatienummer 953/965) vragen om een cumulatie van de terugbetaling van revalidatieverstreking in twee bicommunautaire revalidatiecentra mogelijk te maken in bepaalde gevallen. Tegelijk vragen bepaalde revalidatiecentra om het mogelijk te maken opvolging bij een revalidatiecentrum te cumuleren met verstrekkingen door een doorverwijzend psychiater die niet bij het centrum werkt. Meer algemeen vragen verschillende instellingen om de relevantie en mogelijkheid van een cumulatie van bepaalde behandelingen die voor de zesde staatshervorming verboden waren te bestuderen. Dat zou het mogelijk moeten maken onderbrekingen in de zorg te verminderen en te vermijden dat de therapietrouw en therapeutische band tussen de patiënt en andere interveniënten

wordt verbroken. Dat alles zou de therapeutische begeleiding van het revalidatiecentrum moeten ondersteunen, met therapeutisch voordeel en uiteindelijk zelfs besparingen tot gevolg.

Iriscare verbindt zich ertoe om deze kwestie te onderzoeken.

Daartoe zal Iriscare:

- in samenwerking met de zorgverstrekkers en de R-MOB's een casestudy opstellen, met vermelding van de voor- en nadelen van bepaalde zorgcumulaties;
- zijn voorstellen aan de technische commissies voorleggen;
- zijn voorstellen aan de BGBP voorleggen.

#### Resultaatindicatoren

- Datum waarop de casestudy is voorgelegd aan de technische commissies;
- Datum waarop de casestudy is voorgelegd aan de BGBP.

#### Externe succesfactoren

- Medewerking van de zorgverstrekkers ;
- Medewerking van de R-MOB's.

#### Verbinding 3

In afwachting dat er een ordonnantie voor Iriscare wordt uitgewerkt om de financiering te reglementeren van de infrastructuur voor de sectoren die volledig van de ION afhangen, verbindt Iriscare zich ertoe de financieringsaanvragen van de renovatie-/bouwwerken van de revalidatiecentra voor alle doelgroepen samen op te volgen.

Voor het huidige beheer van de dossiers werd op basis van een gemeenschappelijk voorstel van de DVC en Iriscare beslist om met betrekking tot het dossier samen voort te bouwen op wat het RIZIV gedaan heeft (zie omzendbrief van het RIZIV tot vaststelling van zijn tegemoetkoming in de gebouwenkosten van de revalidatiecentra) en de binnen de dienst Infrastructuur van de DVC geldende methodologie.

#### Resultaatindicatoren

- Tijdige behandeling van het financieringsaanvraagdossier in samenwerking met de dienst Infrastructuur van de DVC;
- Datum waarop de conclusies/voorstellen aan de beheersorganen van Iriscare zijn voorgelegd.

#### Externe succesfactoren

- Medewerking van de DVC;
- Volledigheid van de door de aanvragende revalidatiecentra bezorgde dossiers, naleving van de procedure en de aangekondigde termijnen, enz. ;
- Goedkeuring van de financiering van de renovatiewerken van de gebouwen van de revalidatiecentra door de beheersorganen van Iriscare en de DVC

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Verbintenis 1: opstart studie doelgroep												
Project 1: voorlegging voorstellen aan beheersorganen												
Project 2: voorlegging casestudy TC's/BGBP												
Verbintenis: aanvraag tussenkomst kosten infrastructuur/behandeling met DVC												
Verbintenis: uitvoering CLR-ordonnantie												

## Doelgroep: gezinnen

*Verbintenis 1: centra voor gezinsplanning; opvolging van de toepassing van de herziening van het besluit van het Verenigd College (BVC) tot wijziging van het BVC van 9 december 2004, afstemming van de financieringswijze op die van de COCOF en financiering van EVRAS*

De bevoegdheid voor gezinsplanning (met inbegrip van EVRAS) zal vanaf 1 januari 2023 weer volledig worden uitgeoefend door de DVC. In 2022 zal Iriscare zorgen voor de afwerking van de op 1 januari 2022 bestaande dossiers, zonder nieuwe beleidslijnen op te nemen op dit vlak.

In de loop van 2022 zal Iriscare alle nodige gegevens en dossiers bezorgen voor de daadwerkelijke uitoefening van deze bevoegdheid vanaf 1 januari 2023 en zal het de personeelsleden van de DVC hieromtrent opleiden. De betrokken budgetten zullen worden opgenomen in de begroting van de DVC, en niet langer in die van Iriscare.

De centra voor gezinsplanning (CGP's) passen in de lokale geïntegreerde aanpak.

Iriscare verbindt zich ertoe:

- het concept en de financiering van de CGP's te herzien en de wetgeving aan te passen. De financiering zal, naar het voorbeeld van die door de COCOF, gebeuren op basis van een personeelsformatie en niet langer alleen maar gebaseerd zijn op de raadplegingen. Deze nieuwe financiering zal ook de activiteiten van EVRAS omvatten;
- de toepassing van de nieuwe wetgeving op te volgen;
- alle informatie over de CGP's te bezorgen aan de DVC en de DVC-medewerkers op te leiden.

## Resultaatindicatoren

- Ontvangst van de verantwoordingsstukken van de centra;
- Subsidiëring specifiek op grond van het aantal VTE's;

- Invoering van een monitoring van de centra op grond van de overeenkomsten van het personeel, de loonfiches, het aantal EVRAS-werkuren, het aantal raadplegingen, enz.;
- Berekening van de voorschotten op grond van die monitoring;
- Conformerings van de centra aan de nieuwe normen;
- Opleiding en bezorging van informatie aan de DVC.

#### Externe succesfactoren

- Medewerking van de CGP's;
- Medewerking van de DVC voor de overname van de bevoegdheid.

#### *Verbintenis 2 - Opvangvoorzieningen en kinderdagverblijven*

Een uitvoeringsbesluit van 12 juli 2018 legt de normen vast waaraan een opvangvoorziening moet beantwoorden om een vergunning van de GGC te krijgen.

Die regelgeving, die op 1 juni 2019 van kracht werd, is bewust erg streng gemaakt om erkenningsaanvragen van kinderdagverblijven bij de GGC te ontmoedigen.

Iriscare verbindt zich ertoe:

- de bestaande regelgeving te implementeren;
- de dossiers in verband met erkenningsaanvragen te behandelen;
- na te denken over een eventuele evolutie van de regelgeving.

#### Resultaatindicatoren

- Aantal behandelde dossiers.
- Conceptnota voor de herziening van de regelgeving.

#### Externe succesfactoren

- Medewerking van de sector.

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Uitwerking van de nieuwe regelgeving voor de CGP's in overleg met de sector												
Opvolging toepassing nieuwe wetgeving CGP's												
Toepassing regelgeving kinderdagverblijven												
Conceptnota voor een wijziging van de regelgeving voor kinderdagverblijven												
Voorbereiding van de overdracht van de bevoegdheid voor centra voor gezinsplanning naar de DVC												

### Doelgroep: patiënten met een behoefte aan palliatieve zorg

In Brussel is het nodig om over kwaliteitsvolle palliatieve zorg te beschikken in alle zorgplekken, en in het bijzonder bij mensen thuis. Daarbij moet de geest van de wet betreffende de palliatieve zorg, zoals gewijzigd in 2016, nageleefd worden. Daarin is de definitie van palliatieve zorg uitgebreid.

Momenteel is de geest van de wet nog maar voor een klein deel overgebracht in de regelgeving. Het overleg met de andere bevoegde bestuursniveaus in Brussel is van essentieel belang. Ten aanzien van de realiteit op het terrein moet er een samenhangende visie zijn op de levenseindebegeleiding. Het Brussels relance- en herontwikkelingsplan in het licht van de COVID-19-crisis voorziet in een uitgebreide ondersteuning van de eerste lijn door de multidisciplinaire begeleidingsequipes voor palliatieve verzorging (MBE's).

De MBE's vallen dus onder de ondersteuning van de eerstelijnszorg, en moeten dus volledig beheerd worden door de DVC. Alleen de financiering ervan via de R-MOB's blijft de verantwoordelijkheid van Iriscare.

### *Verbintenis 1 - MBE's: herziening van de twee overeenkomsten met de MBE's Semiramis en Continuing Care en overname van de financiering van de equipe Interface*

Iriscare verbindt zich ertoe om, onder de leiding van de DVC, die hiervoor bevoegd zijn:

- de twee overeenkomsten met de MBE's Semiramis en Continuing Care te herzien;
- de integratie van een derde equipe (Interface) in 2022 voor te bereiden, waarbij in voorkomend geval rekening moet worden gehouden met de herziening door de DVC van het concept van MBE's en moet worden nagegaan of het mogelijk is de gemeenschappelijke werkingskosten voor al deze equipes te delen, om zo de vraag en het aanbod van dit zorgtype beter op elkaar af te stemmen.

Er moet worden benadrukt dat de tweedelijnssequipes voor palliatieve verzorging de eerste lijn ondersteunen, maar niet vervangen. De nadruk moet dus liggen op de samenwerking met de eerste lijn en de taakverdeling tussen Brusano en de MBE's, in overeenstemming met de filosofie van de ordonnantie betreffende het eerstelijnszorgbeleid uit 2019 die valt onder de DVC.

### Resultaatindicatoren

- Overlegvergaderingen met de DVC (contacten met Brusano verlopen via de DVC);
- Voorstel tot wijziging van de overeenkomsten;
- Financiering van de equipe Interface (eerst via een facultatieve subsidie en daarna via een overeenkomst).

### Externe succesfactoren

- Medewerking van de DVC, waarvan de MBE's afhangen, in het kader van de eerstelijnszorg;
- Beschikbaar budget.

### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Overlegvergaderingen met de DVC												
Voorstel van wijziging van de overeenkomsten												
Financiering van de equipe Interface												

### Doelgroep: personen die geestelijke gezondheidszorg nodig hebben

Op het vlak van geestelijke gezondheidszorg is Iriscare bevoegd voor de revalidatieovereenkomsten en de financiering van de PVT's-IBW's.

### Verbinding 1

Iriscare verbindt zich ertoe deel te nemen aan de werkzaamheden van de DVC om de mogelijke openstelling van extra PVT-bedden te bestuderen.



## Resultaatindicatoren

- Deelname aan de door de DVC georganiseerde overlegvergaderingen
- Advies over de aanvragen van overeenkomstige budgettaire middelen

## Externe succesfactoren

Medewerking van de DVC

## *Verbintenis 2*

Iriscare verbindt zich ertoe de procedure voor de herfinanciering van de PVT's voort te zetten. Het eerste deel werd geherfinancierd in 2021 (goed voor 600.000 euro). Tegelijk werd de financiering vereenvoudigd.

Het is prioritair om de druk op de IBW-teams te verminderen dankzij een correcte financiering en vervolgens door nieuwe plaatsen te creëren.

## Resultaatindicatoren

- Voorstel voor de actualisering van de verschillende prijscomponenten en verhoging van de dagprijs
- Advies aanvraag overeenstemmende budgettaire middelen

## Externe succesfactoren

Samenwerking tussen Iriscare en de DVC

## *Verbintenis 3*

Iriscare verbindt zich ertoe om de problematiek rond de terugbetaling van de opvolging van een PVT-bewoner door de doorverwijzend psychiater van de patiënt te onderzoeken en de procedure voor de herfinanciering van de PVT's voort te zetten.

Dat zal een diepgaande analyse van het probleem en een eventuele dialoog met het RIZIV vereisen.

## Resultaatindicatoren

- Advies van de technische commissies;
- Mededeling aan het RIZIV.

## Externe succesfactoren

- Medewerking van het RIZIV;
- Medewerking van het Nationaal Intermutualistisch College.

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Verbintenis 1: PVT-bedden - medewerking aan de denkoefening van de DVC												
Verbintenis 2: herfinanciering IBW's en PVT's												
Verbintenis 3: analyse terugbetaling psychiatrische zorg in PVT's en voortzetting herfinancieringsprocedure												

## Doelgroep: alle doelgroepen - transversaal

### Verbintenis 1

Iriscare verbindt zich ertoe:

- steun voor mantelzorgers te organiseren door eerstelijns- en tweedelijnsprofessionals, die bijzondere aandacht besteden aan hun welzijn en de ontwikkeling van respijtzorg;
- bijzondere aandacht te besteden aan jonge mantelzorgers;
- de link te leggen met Brusano en het SAM-project.

### Resultaatindicatoren

- Aantal door Iriscare gesubsidieerde projecten ter ondersteuning van de mantelzorgers en in het bijzonder jonge mantelzorgers
- Voorlegging aan de beheersorganen van een reflectienota over de invoering van een meerjarige of organieke financiering

## Externe succesfactoren

/

### Verbintenis 2

Iriscare verbindt zich ertoe:

- in de normen van alle sectoren die Iriscare subsidieert en/of reglementeert en bij het opstellen van overeenkomsten vast te leggen dat digitale applicaties ontwikkeld en gebruikt moeten worden om te kunnen communiceren via specifieke e-gezondheidsdiensten;
- in de budgetten te voorzien voor elke sector om die digitalisering te ondersteunen;
- toe te zien op de interoperabiliteit van ingevoerde systemen, met name op de interoperabiliteit tussen het Brussels Gezondheidsnetwerk (BGN), het Réseau Santé Wallon (RSW) en Vitalink;
- deel te nemen aan de werkzaamheden van het eHealth-platform, in goede samenwerking met de DVC en Abrumet;
- de eenvoud en het gebruiksgemak van de ingevoerde tools te waarborgen.

### Resultaatindicatoren

- Studie naar de mate van informatisering bij de instellingen gefinancierd door Iriscare
- Aantal regelgevende teksten waarin de verplichting om digitale gegevens over de begunstigde uit te wisselen is opgenomen
- Toegekend budget voor de ondersteuning van de digitalisering
- Deelname aan de door het eHealth-platform georganiseerde vergaderingen

### Externe succesfactoren

Medewerking van de DVC, de federale overheid, het Brussels Gezondheidsnetwerk en de verschillende sectoren

### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Verbintenis 1: voorlegging van een meerjarige subsidiëring voor de ondersteuning van mantelzorgers aan de beheersorganen												
Verbintenis 2: deelname aan de werkzaamheden van het eHealth-platform												
Opname in de normen van de ontwikkeling en het gebruik van digitale applicaties waarmee men kan communiceren via de specifiek daarvoor bestemde eHealth-diensten												

## Operationele doelstelling 2.3. Een begrotingsbeleid met een doelstelling (groeinorm) ontwikkelen

Een belangrijk onderdeel bestaat erin de voornoemde zorgtrajecten het nodige budget toe te wijzen.

We moeten dus een begrotingstraject opstellen waarin de diensten van Iriscare en hun technische commissies de "bottom-up"-behoeften cijfermatig in kaart zullen brengen. We zullen die begroting, via de arbitrage van de Beheerraad voor Gezondheid en Bijstand aan Personen voorleggen aan het ABC, dat alle partners en het Verenigd College verenigt.

In de algemene beleidsverklaring staat het volgende: "De regering zal een groeinorm toestaan op grond waarvan nieuwe maatregelen gefinancierd kunnen worden die inspelen op de behoeften van de sector."

Aan het Verenigd College zal worden gevraagd om voor de financiering van de zorginstellingen een budgettaire groeinorm vast te leggen en zo een prioriteit van de behoeften op te stellen in een meerjarenbegroting. Een jaarlijkse groeinorm van 2 % geeft een marge van 7,5 miljoen euro op jaarbasis om geleidelijk de vele behoeften te kunnen dekken. Het ABC zal bij de opstelling van zijn begrotingsvoorstel rekening houden met de aanbevelingen van het Verenigd College over het gebruik van de groeinorm in het licht van de gewestelijke beleidsverklaring.

### *Verbintenis 1*

Iriscare verbindt zich ertoe om binnen de deadline, zoals vermeld in de omzendbrief "begroting", een technische begroting voor het volgende begrotingsjaar op te stellen, evenals een voorstel van nieuwe maatregelen en de aanpassing van de begroting van het lopende begrotingsjaar. De begroting zal worden opgesteld volgens een vaste methodologie. De beslissing van het Verenigd College met betrekking tot de begroting zal vervolgens worden voorgelegd aan de beheersorganen van Iriscare.

### Resultaatindicatoren

Tijdige bezorging van de technische begroting voor het jaar X+1, de voorgestelde maatregelen en de initiële begroting voor het jaar X aan de beheersorganen en de mededeling van de beslissing van de beheersorganen aan de bevoegde ministers.

### Externe succesfactoren

Tijdige ontvangst van de omzendbrief met betrekking tot de begroting.

### *Verbintenis 2*

De opvolging van de begroting zal in overeenstemming met een vooraf bepaalde structuur driemaandelijks worden gerapporteerd aan de werkgroep Begroting en het ABC.

## Resultaatindicatoren

Driemaandelijks voorlegging van een verslag met betrekking tot de begrotingsontvangsten en -uitgaven aan de werkgroep Begroting en vervolgens aan het ABC.

## Externe succesfactoren

- Tijdige ontvangst van de rapportering van de Brusselse verzekeringsinstellingen;
- Tijdige ontvangst van de rapportering van de Brusselse kinderbijslagfondsen.

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Verbintenis 1: opstelling begroting												
Verbintenis 2: rapportering begroting												

## Operationele doelstelling 3. Een wet- en regelgevend kader invoeren

Voor de uitwerking van de voornoemde zorgtrajecten moeten de wet- en regelgeving worden aangepast.

De bestaande wetgeving vereist in haar toepassing een interpretatiemarge. Een van de grote dossiers van de komende jaren betreft de toepassing van de moratoriumordonnantie om de vergunde maar nog niet uitgevoerde projecten van de sector van de ROB's en RVT's in kaart te brengen en de procedure voor het verval van de vergunning voor de vergunde bedden in portefeuille op te starten en toe te passen.

Delen van de wetgeving zijn niet aangepast aan het bestaan van Iriscare en zijn overigens ook verouderd en vaak niet toepasbaar omdat de procedures niet correct werden uitgewerkt.

Elk nieuw beleid vereist overigens aanpassingen van de bestaande wet- en regelgeving, en zelfs nieuwe wetgeving.

We willen een polyvalente en performante juridische dienst opzetten die jaarlijks zijn planning aan het ABC voorlegt en voor elk wet- of regelgevend initiatief een retroplanning van de te volgen procedure bezorgt.

Men moet het wettelijk en reglementair kader uitbouwen dat noodzakelijk is voor het uitvoeren van de opdrachten van Iriscare.

Wat de aangelegenheden gezondheid en bijstand aan personen betreft, zullen de geïntegreerde zorgtrajecten die tot de opdrachten van Iriscare behoren, omgezet worden in transparante regelgevingspakketten.

Deze regelgevingspakketten zullen Brusselaars garanderen dat de sociale rechten en voordelen waar ze al recht op hadden, zowel op federaal niveau als op het niveau van de GGC, niet opgeheven of beperkt zullen worden. Daarnaast zal er in de nodige juridische instrumenten worden voorzien om de kwaliteit van de zorg- en dienstverlening en de toegang ertoe te verbeteren.

Iriscare vertaalt het kader dat nodig is voor de uitoefening van zowel de nieuwe Iriscare-bevoegdheden overgedragen aan de GGC na de zesde staats hervorming als voor de opdrachten die Iriscare moet uitoefenen in de plaats van de DVC, in juridische teksten en ontwerpen van ordonnantie en uitvoeringsbesluit.

Eenmaal dat kader bestaat, zal Iriscare de uitvoering van de juridische teksten permanent evalueren om eventuele leemtes, anomalieën en disfuncties op te sporen en een oplossing voorstellen of een omstandig advies met mogelijke alternatieven aanreiken.

Merk ook op dat een duidelijke, eenvoudige en samenhangende regelgeving een van de essentiële elementen van de administratieve vereenvoudiging vormt (zie verder).

Naast het opzetten van een wet- en regelgevend kader zal Iriscare ernaar streven om op eigen initiatief of op verzoek van het Verenigd College advies te verstrekken over de aan Iriscare toevertrouwde opdrachten.

Zo zal Iriscare, overeenkomstig de ordonnantie van 23 maart 2017 houdende de oprichting van de bicommunautaire Dienst voor Gezondheid, Bijstand aan Personen en Gezinsbijslag, het Verenigd College zijn advies geven over ontwerp teksten tot wijziging van aangelegenheden binnen welke Iriscare een opdracht vervult.

Op grond van een permanente evaluatie van de effectiviteit van het ingevoerde systeem, de maatschappelijke evoluties en de rechtspraak zal Iriscare overigens op eigen initiatief voorstellen doen tot aanpassing van de regelgeving, waarvan het stelselmatig de praktische uitvoerbaarheid en haalbaarheid heeft beoordeeld.

Meer bepaald in de aangelegenheden gezondheid en bijstand aan personen zal Iriscare de volgende vier juridische werkzaamheden opstarten:

1. een bicommunautair wet- en regelgevend kader uitwerken waar dat ontbreekt (bijvoorbeeld de THAB, revalidatie, het prijsbeleid, enz.);
2. de sectorale regelgeving aanpassen aan het paritair beheer via Iriscare (bijvoorbeeld de centra en diensten voor bijstand aan personen, opvang en huisvesting van bejaarde personen, de reconversie van RH-bedden, revalidatieovereenkomsten, enz.);
3. de bestaande regelgeving evalueren en aanpassen waar nodig (bijvoorbeeld de ordonnantie van 23 maart 2017 houdende de oprichting van de bicommunautaire Dienst voor Gezondheid, Bijstand aan Personen en Gezinsbijslag, enz.);
4. de samenwerking met de andere deelentiteiten die actief zijn in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad verderzetten om de regelgeving die in Brussel van toepassing is zo goed als mogelijk op elkaar af te stemmen.

Als adviseur zal Iriscare elk voorgelegd probleem grondig analyseren om de beheersorganen en het Verenigd College correct en volledig te adviseren of voorstellen te doen. Alle relevante informatie

betreffende het probleem, de analyse, de voorgestelde oplossing en de impact zal in een document worden verzameld dat de gevolgde strategie nauwkeurig zal vertolken.

### *Verbintenis*

Met betrekking tot het invoeren van een wet- en regelgevend kader verbindt Iriscare zich ertoe:

- een performante polyvalente juridische dienst uit te bouwen die jaarlijks in het laatste kwartaal zijn planning voorlegt aan het ABC en voor elk wet- of regelgevend initiatief een retroplanning van de te volgen procedure uitwerkt;
- de ordonnanties en diverse uitvoeringsbesluiten op te stellen, rekening houdend met de eventuele door de beheersorganen en door het Verenigd College bepaalde prioriteiten. Bij de opstelling van ontwerpen zal er grote zorg worden besteed aan de toegankelijkheid en de leesbaarheid van de teksten, met inachtneming van de legistische regels;
- de legistische procedure te volgen tot de tekst in het Belgisch Staatsblad is verschenen. Daarbij moeten de vereiste adviezen worden ingewonnen. De teksten zullen worden uitgewerkt rekening houdend met de legistische en taalkundige aanbevelingen en adviezen van de afdeling wetgeving van de Raad van State.

Met betrekking tot zijn rol als adviseur verbindt Iriscare zich ertoe:

- de maatschappelijke evoluties en de ontwikkelingen van de rechtspraak of van bepaalde specifieke rechtsdomeinen te volgen. Iriscare zal, op basis van een evaluatie van de uitvoering, eventuele lacunes en onregelmatigheden in zijn eigen regelgeving opsporen en oplossingen uitwerken om daaraan te verhelpen en die in ontwerpen van ordonnantie of besluit vertalen;
- de door het Verenigd College voor advies voorgelegde ontwerpen te evalueren (vanuit het oogpunt van hun invloed op het gezinsbeleid en beleid inzake Gezondheid en Bijstand aan Personen, hun budgettaire impact, hun inwendige samenhang, hun juridische en technische juistheid en hun uitvoerbaarheid) om de betrokken beheersorganen en het Verenigd College zo goed mogelijk voor te lichten;
- voor het Verenigd College adviezen en voorstellen op te stellen binnen 15 dagen na het onderzoek van het probleem door het betrokken beheersorgaan en zo snel mogelijk gevolg te geven aan elk verzoek om bijkomende informatie in verband met de verzonden voorstellen en adviezen.

### Resultaatindicatoren

- Datum waarop de jaarplanning is voorgelegd aan het ABC (uitwerking van een jaarplanning, van retroplanningen en van voortgangsverslagen voor de uitbouw van het wet- en regelgevende kader);
- Aantal opgestelde ordonnanties en besluiten die het wet- en regelgevend kader vormen dat vereist is voor de uitvoering van de nieuwe opdrachten;
- Aantal ondersteunende acties die de politieke verwachtingen en sociale behoeften analyseren, commentariëren en toelichten aan de hand van aan de beheersorganen voorgelegde oriëntatiedocumenten;
- Aantal tijdig opgestelde adviezen en voorstellen van de betrokken beheersorganen aan het Verenigd College om de regelgeving aan te passen;

- De naleving van de verbintenissen op het vlak van inhoud kan niet in cijfers worden uitgedrukt. Een minder belangrijke indicator is het aantal documenten, voorstellen en adviezen en de termijn nodig voor de uitwerking ervan. Deze wordt gemeten aan de hand van boordtabellen

#### Externe succesfactoren

- De termijn voor het opstellen van de vereiste teksten en de financiële analyses wordt in grote mate bepaald door de complexiteit van de vraag, de politieke bekrachtiging van de grote hoofdlijnen, essentiële informatie die van derden moet komen en overleg met derden;
- In verband met de vragen om advies van de bevoegde overheden zijn het tijdstip van het meedelen en de complexiteit van de problematiek bovendien essentiële factoren die bepalen of de resultaten van het onderzoek in een toelichtend document aan de betrokken beheersorganen kunnen worden voorgelegd;
- De mate waarin de vragen en voorstellen van het Verenigd College effectief in teksten worden omgezet en hoe dat gebeurt, wordt met name bepaald door de haalbaarheid van de voorgestelde maatregel.

#### Tijdlijn

	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Verbintenis: jaarplanning												
Verbintenis: rapportering statistieken												

### Operationele doelstelling 4. Het beleid (van de programmatie of beschouwd als tussentijds) evalueren

#### Verbintenis

De programmatie voor de IBW's en PVT's werd overgedragen van het federale niveau naar de gemeenschappen. Voor de PVT's en IBW's worden de bevoegdheden opgesplitst tussen de DVC en Iriscare. De DVC zijn bevoegd voor alles wat met normen en erkenningen te maken heeft. Iriscare zorgt voor de financiering van de PVT's en de IBW's. Wat de programmatie betreft, bepaalt artikel 22, § 1 van de ordonnantie van 23 maart 2017 houdende de oprichting van de bicommunautaire Dienst voor Gezondheid, Bijstand aan Personen en Gezinsbijslag, zoals gewijzigd door artikel 9 van de ordonnantie van 25 april 2019 houdende diverse bepalingen betreffende Gezondheid, Bijstand aan Personen en Gezinsbijslag: "De Beheerraad voor Gezondheid en Bijstand aan Personen heeft als opdracht: (...) 6° de uitvoering van de programmatie voor te stellen en te waarborgen".

Op het niveau van de besturen zullen Iriscare en de DVC zich samen moeten buigen over de programmatie van de IBW's/PVT's en hun adviesorganen bij de gesprekken betrekken. Ook de financiële



dienst van Iriscare moet bij de gesprekken worden betrokken omdat de programmatie een financieel gedeelte omvat.

Iriscare verbindt zich ertoe:

- mee te werken aan elk initiatief van de DVC om de door de federale overheid ingevoerde programmatie van de IBW's/PVT's te evalueren en ze af te stemmen op de behoeften van de Brusselaars;
- bij te dragen aan de uitwerking van concrete voorstellen voor de ontwikkeling van een nieuwe en meer op de bijzondere kenmerken van Brussel aangepaste programmatie in het kader van overleg tussen het Verenigd College, de DVC, de afdeling instellingen en diensten voor geestelijke gezondheidszorg van de Adviesraad voor Gezondheids- en Welzijnzorg van de DVC en Iriscare;
- uitgebreid overleg met de DVC in te voeren, zowel op vlak van de overlegorganen als van de administraties (met inbegrip van de werkgroepen tussen het kabinet en de administraties), om de uitwerking van een samenhangend beleid te faciliteren;
- bij te dragen aan de uitwerking van een protocol waarin de regels voor de samenwerking tussen de administraties worden vastgesteld;
- dat protocol toe te passen.

#### Resultaatindicatoren

- Medewerking aan de denkoefening van de DVC om:
  - o te meten hoever het huidige aanbod en de federale programmatie voor Brussel uit elkaar liggen;
  - o te evalueren hoever de federale programmatie voor Brussel en de specifieke behoeften van de Brusselaars (cf. wachtlijsten en kansarmoede) uit elkaar liggen.
- Invoering uitgebreid overleg;
- Uitwerking van een samenwerkingsprotocol tussen de twee administraties.

#### Externe succesfactoren

- Medewerking van de verschillende betrokken partijen
- Medewerking van de DVC en vereiste door de DVC genomen initiatieven

#### Tijdslijn

	Projet											
	Suivi											
	2021				2022				2023			
	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4	T1	T2	T3	T4
engagement programmation IHP MSP												
mise en place de la collaboration renforcée												
élaboration du protocole et application												

## Strategische doelstelling 2. Een beleid van administratieve vereenvoudiging voeren

Iriscare heeft als doel een beleid van administratieve vereenvoudiging in te voeren.

Als overheidsinstelling moet Iriscare de procedures voor zijn partners en de sociaal verzekerden die onder zijn bevoegdheid vallen, vergemakkelijken en zijn administratieve procedures nog doeltreffender maken. In dat verband wil Iriscare een actief beleid van administratieve vereenvoudiging voeren via een evaluatie van de administratieve lasten, de ontwikkeling van initiatieven gericht op vereenvoudiging, het gebruik van elektronische tools, de dematerialisering van de processen en het delen van expertise. Daartoe zullen verschillende initiatieven worden genomen en projecten worden opgezet om dit te realiseren.

### Operationele doelstelling 1. Een eigen beleid van administratieve vereenvoudiging uitvoeren

Om een efficiënt beleid van administratieve vereenvoudiging toe te passen, gaat Iriscare de verschillende projecten op dit gebied, zoals beschreven in zijn beheersovereenkomst, tot een goed einde brengen, net zoals elk ander project of initiatief dat nuttig lijkt om de stappen van de partners en sociaal verzekerden te vergemakkelijken of om de procedures te verlichten door de doeltreffendheid ervan te verbeteren. Deze projecten vormen een specifieke categorie in het kader van de PMO-opvolging van de Iriscare-projecten (PMO staat voor Project Management Office).

#### *Verbindenis: Opvolging van de verschillende projecten*

Iriscare verbindt zich ertoe:

- de projecten op het vlak van administratieve vereenvoudiging maandelijks op te volgen in de Iriscare-projectstuurgroep;
- jaarlijks een stand van zaken van de projecten voor te leggen aan het ABC (in het eerste kwartaal van het jaar +1);
- de kwalitatieve en kwantitatieve voordelen van elk project te beoordelen vanuit een oogpunt van administratieve lasten, zowel voor de partners en/of sociaal verzekerden als binnen de instelling. Op termijn moet het dan mogelijk zijn de procentuele vermindering van de administratieve lasten te kwantificeren, zodra daarvoor een methode beschikbaar is.

#### Resultaatindicatoren

- Maandelijks opvolging in de stuurgroep
- Uitvoering van de acties en projecten volgens de planning (maandelijks opvolging in de PMO-stuurgroep)
- Jaarlijkse voorlegging van een stand van zaken aan het ABC

Externe succesfactoren

/

Tijdslijn

	2021												2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4				
Project																				
Opvolging																				
Opvolging PMO-stuurgroep																				
Vereenvoudigingsacties																				
Voorlegging stand van zaken																				

Operationele doelstelling 2. Verschillende initiatieven gericht op administratieve vereenvoudiging nemen

Operationele doelstelling 2.1. De terugkerende facultatieve subsidies “structureren” en een samenhangend beleid uitstippelen voor de toekenning van facultatieve subsidies

Momenteel krijgen sinds een tiental jaar bepaalde verenigingen en organisaties jaarlijks subsidies, dikwijls ter aanvulling van de voormalige financiering van het RIZIV, die op 1 januari 2019 naar Iriscare overgedragen werd. Het gaat om structurele partners van de GGC. Zowel voor deze verenigingen als voor de administratie is de procedure die elk jaar moet worden hervat zwaar en tijdrovend. Deze werkwijze brengt ook onzekerheid met zich mee voor de gesubsidieerde organisaties, die dikwijls kleine vzw's zijn. Er wordt voorgesteld om deze terugkerende subsidies te evalueren en te zien in welke mate het aangewezen is om hun een structurele basis te verschaffen in het kader van een organieke wetgeving. De tijd die zou vrijkomen omdat de ambtenaren de dossiers niet meer jaarlijks zouden moeten onderzoeken, zou kunnen worden gebruikt om projecten te evalueren, een duidelijke gedragslijn te bepalen voor de toekenning van en de controle op facultatieve subsidies, begeleidingscomités op te zetten, enz.

In afwachting van de wetwijzigingen om de subsidies structureel te maken, moet in bepaalde gevallen de mogelijkheid van meerjarige subsidies worden voorzien.

*Verbintenis: de facultatieve subsidie van Villa Indigo in de overeenkomst opnemen en de overeenkomst herzien*

De verschillende centra ontvingen facultatieve subsidies ter aanvulling van de in de overeenkomst bepaalde financiering. Op instructie van de inspecteur-generaal van financiën/regeringscommissaris en om de mechanismen die tot dubbele financiering zouden kunnen leiden op te heffen, werden – voor het merendeel van de overeenkomsten – de facultatieve subsidies opgenomen in de revalidatieovereenkomsten. Voor de overeenkomst met Villa Indigo gebeurde dat echter niet.

Iriscare verbindt zich ertoe de facultatieve subsidies op te nemen in de revalidatieovereenkomst met Villa Indigo en deze overeenkomst te herzien om ze beter aan te passen aan de realiteit op het terrein.

#### Resultaatindicatoren

- Advies van de technische commissies en de BGBP over de methode;
- Uitvoering van de berekeningen voor de opname van de subsidies in de overeenkomsten;
- Opstelling van een nieuwe overeenkomst.

#### Externe succesfactoren

- Ontvangst van alle verantwoordingsstukken van Villa Indigo om tot een correcte berekening te komen;
- Feedback en akkoord van Villa Indigo over het voorstel van de nieuwe prijzen en de inhaalforfaits.

#### *Project 2: een samenhangend beleid uitstippelen voor het beheer van de facultatieve subsidies*

Iriscare verbindt zich ertoe een samenhangend beleid uit te stippelen met betrekking tot het beheer van facultatieve subsidies die losstaan van de revalidatieovereenkomsten en de overeenkomsten voor palliatieve zorg. Dit vereist de volgende acties:

- een planning opmaken van de te ondernemen acties en deze voorleggen aan het ABC en zorgen voor de regelmatige opvolging ervan;
- alle terugkerende subsidies analyseren en zien in welke mate ze structureel kunnen worden gemaakt;
- de nodige juridische maatregelen nemen om de terugkerende subsidies tot organieke subsidies om te vormen;
- zien in welke mate de jaarlijks terugkerende subsidies tot meerjarige subsidies zouden kunnen worden omgevormd;
- uitdrukkelijke criteria bepalen voor de toekenning van een facultatieve subsidie via een projectoproep.

#### Resultaatindicatoren

- Datum waarop de planning is voorgelegd aan het ABC;
- Datum waarop de analysetabel van alle subsidies is voltooid;
- Bepaling van de toekenningscriteria en de thema's voor de oproepen;
- Datum waarop de wetsvoorstellen zijn voorgelegd aan het Verenigd College;
- Aantal terugkerende facultatieve subsidies opgenomen in een structureel kader.

#### Externe succesfactoren

/

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Verbintenis 1: advies beheersorganen over methode												
Project 1: berekeningen												
Project 1: opstelling nieuwe overeenkomst												
Project 2: voorlegging planning												
Project 2: bepaling criteria en thema's projectoproep in de TC's en de BGBP												
Project 2: opstelling meerjarige overeenkomsten												
Project 2: wijzigingen regelgeving												

### Operationele doelstelling 2.2 Andere initiatieven van administratieve vereenvoudiging nemen *Project 1: de flux D062 invoeren om de inschrijving in het onderwijs automatisch te controleren*

Brussel zet in op kinderbijslag als stimulans om jongeren op school te houden en legt de nadruk op de correlatie tussen kinderbijslag krijgen en ingeschreven zijn in het onderwijs.

Het is dus belangrijk een elektronische flux te ontwikkelen om de inschrijving bij een school vanaf 18 jaar oud te controleren. Die zal moeten berusten op de authentieke gegevensbronnen. Ze moet het mogelijk maken om de enorme administratieve last voor gezinnen en kinderbijslagfondsen te verlichten. Daarnaast moet ze toelaten de grote kosten in verband met de controleformulieren te drukken. Die zijn in Brussel immers nog op papier (behalve voor Brusselse kinderen die ingeschreven zijn bij een Vlaamse school).

Wallonië toont overigens ook belangstelling voor de ontwikkeling van een flux voor het hoger onderwijs.

Iriscare verbindt zich ertoe:

- om, binnen het Orint, een gemeenschappelijk project met Wallonië op te zetten voor de ontwikkeling van de flux D062, waarbij de privéfondsen worden betrokken via de BGB en de werkgroep Operatoren.
- een alternatieve oplossing te analyseren om de gegevens in te zamelen bij scholen die niet met de flux D062 (zouden) kunnen werken, zoals het secundair, kleuter- of ander onderwijs).

### Resultaatindicatoren

- Notulen van de vergaderingen met Wallonië binnen het Orint
- Onderzoek naar een gemeenschappelijk project met Wallonië
- Analyse alternatief spoor

## Externe succesfactoren

- Effectieve samenwerking met Wallonië
- Terbeschikkingstelling van de gegevens over studenten uit het hoger onderwijs via ARES (Académie de recherche et d'enseignement supérieur)
- Terbeschikkingstelling aan Iriscare van de gegevens over studenten uit het hoger onderwijs
- Kwaliteit van de gegevens in de flux

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Onderzoek van een gemeenschappelijk project met Wallonië	■	■	■	■	■	■	■	■				
Analyse van het alternatieve spoor									■	■	■	■

### *Project 2: de procedures voor de berekening van de voorschotten en voor facturatie digitaliseren: MyCareNet-flux*

Iriscare wil de digitalisering in Brussel voortzetten door de procedures voor de uitwisseling van boekhoudkundige gegevens en van facturatiebestanden inzake gezondheid en bijstand aan personen te moderniseren. Daarvoor wil Iriscare gebruikmaken van MyCareNet, een dienst die beveiligde gegevens uitwisselt tussen erkende en geauthenticeerde partners via het federale eHealth-platform. MyCareNet wordt momenteel al gebruikt bij ziekenhuizen (flux verzekeraarbaarheid en facturatie) en apothekers. Iriscare wil het gebruik ervan uitbreiden naar andere sectoren in Brussel.

Iriscare verbindt zich ertoe:

- de MyCareNet-flux (NIPPIN) tussen Iriscare en de verzekeringsinstellingen uit te breiden;
- de elektronische facturatieflux voor de PVT's uit te breiden op grond van een aangepaste MyCareNet-procedure;
- de uitbreiding voor te bereiden van de elektronische facturatieflux voor de rustoorden voor bejaarden (ROB's), RVT's en CDV's op grond van een aangepaste MyCareNet-procedure;
- de haalbaarheid te onderzoeken van een uitbreiding van de elektronische facturatieflux naar andere sectoren;
- de belanghebbende partijen in de beoogde sectoren bewust te maken via communicatieacties, enz.;
- de nodige budgetten vrij te maken om de MyCareNet-tool te onderhouden en nieuwe functies te ontwikkelen;

- een budget vrij te maken voor de opleiding van toekomstige gebruikers in de sectoren;
- de rechten van de deeltentiteiten voor het gebruik van de voorheen federale IT-tools wettelijk te verduidelijken;
- het MyCareNet-project met de verzekeringsinstellingen te coördineren om ervoor te zorgen dat hun applicaties geüpdatet worden.

### Resultaatindicatoren

- Uitbreiding van de MyCareNet-flux (NIPPIN);
- Uitbreiding van de elektronische facturatieflux voor de PVT's ;
- Voorbereiding van de uitbreiding van de elektronische facturatieflux naar de ROB's, RVT's, CDV's en PVT's;
- Aantal gevoerde communicatieacties;
- Aantal aan het Verenigd College voorgelegde juridische teksten waarin de rechten in verband met het gebruik van de ICT-tools door de deeltentiteiten worden verduidelijkt;
- Aantal coördinatievergaderingen ;
- Elektronische facturatie voor de PVT's, naargelang de overeengekomen termijnen tussen de maatschappijen van onderlinge bijstand en de zorgverstrekkers; facturatie via MyCarenet door 95 % van de instellingen vanaf 2022.

### Externe succesfactoren

- Tijdige aanpassing van de software van de R-MOB's en van de instellingen aan de elektronische facturatie;
- Overeengekomen termijnen tussen de R-MOB's en de zorgverstrekkers.

### Tijdslijn

NB : Wat de elektronische facturatieflux betreft, is het de bedoeling om voor de PVT's volledig over te schakelen op elektronische facturatie vanaf 1 januari 2022, en voor de RH's-RVT's vanaf 1 oktober 2022.

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Voorbereiding invoering elektronische facturatie PVT's												
Invoering elektronische facturatie PVT's												
Voorbereiding invoering elektronische facturatie RH's-RVT's-CDV's												
Invoering elektronische facturatie RH's-RVT's-CDV's												

### *Project 3: administratieve vereenvoudiging in het kader van contractbeheer*

Iriscare zal onderzoeken hoe het de administratieve formaliteiten in verband met de openbare aanbestedingen kan vereenvoudigen binnen de perken van zijn bevoegdheden en met inachtneming van de wetgeving inzake overheidsopdrachten.

Iriscare verbindt zich ertoe:

- alle overheidsopdrachten van meer dan 30.000 euro excl. btw te publiceren op het e-Procurement-platform. Zo kunnen ondernemingen gratis kennisnemen van de lopende overheidsopdrachten en worden de procedures voor overheidsopdrachten transparanter;
- ondernemingen toe te laten hun offerte uitsluitend elektronisch in te dienen;
- via de applicatie Telemarc de informatie te raadplegen over de ondernemingen die zich kandidaat stellen voor een overheidsopdracht: de bij de Nationale Bank neergelegde jaarrekeningen, de socialezekerheidsbijdragen aan de RSZ, de btw-plichtigheid (FOD Financiën), de juridische situatie van de ondernemingen (geen faillissement of gelijkaardige situatie) bij de Kruispuntbank van Ondernemingen (KBO), de erkenning van bouwondernemingen (FOD Economie);
- opdrachtcentraleclausules op te nemen in de door Iriscare uitgeschreven overheidsopdrachten zodat gewestelijke overheden kunnen toetreden tot die centrales en niet langer dergelijke overheidsopdrachten moeten organiseren.

### Resultaatindicatoren

- Publicatie op e-Procurement: datum waarop het jaarverslag is voorgelegd aan het ABC
- Elektronische offertes: datum waarop het jaarverslag is voorgelegd aan het ABC
- Gebruik Telemarc: datum waarop het jaarverslag is voorgelegd aan het ABC
- Opdrachtcentrales: datum waarop het jaarverslag is voorgelegd aan het ABC

### Externe succesfactoren

Medewerking en beschikbaarheid van de openbare partnerinstellingen, zoals het CIBG (Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest), dat het platform Fidus beheert; Fidus dient als interface tussen Mercurius (een beveiligd platform voor de doorgifte van elektronische gegevens, zoals elektronische facturen) en de Brusselse administraties en instellingen



## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Publicatie website												
Elektronische offertes												
Gebruik Telemarc												
Opdrachtcentrale												
Elektronische factuur												

### *Project 4: de overeenstemming met de Europese eisen inzake één digitale toegangspoort (single digital gateway) verzekeren*

Het concept van “één digitale toegangspoort” (single digital gateway of SDG) komt uit een Europese verordening (verordening (EU) 2018/1724) die voortbouwt op eerdere regelgeving voor de interne markt, meer bepaald de richtlijn betreffende de erkenning van beroepskwalificaties (2005/36/EG) en de richtlijn betreffende diensten op de interne markt (2006/123/EG).

Het doel bestaat erin één digitale toegangspoort te creëren die burgers en bedrijven uit elke EU-lidstaat toegang verschaft tot informatie en diensten voor ondersteuning met betrekking tot een reeks administratieve procedures in een andere lidstaat en die hen in staat stelt sommige van deze procedures online uit te voeren.

Iriscare verbindt zich ertoe:

- in de SDG-catalogus de informatie online te zetten over de stappen die de partnerinstellingen moeten ondernemen om hun activiteiten op te starten, voort te zetten of te beëindigen (vergunning, erkenning, enz.);
- een actieplan op te stellen om de in de catalogus geïnventariseerde stappen en procedures online te zetten;
- een specifiek project op te zetten om de geïnventariseerde procedures te digitaliseren;
- de geïnventariseerde stappen en procedures online te zetten.

### Resultaatindicatoren

- Voltooiing van de catalogus online;
- Verzending van het actieplan voor elke procedure naar EasyBrussels;
- Maandelijks opvolging van het specifieke project door de Iriscare-projectstuurgroep;
- Online beschikbaarheid van elke betrokken procedure voor de betrokken instellingen.

## Externe succesfactoren

- Hulp van EasyBrussels, het agentschap dat verantwoordelijk is voor administratieve vereenvoudiging in Brussel en dat optreedt als Brusselse gewestelijke coördinator;
- Ondersteuning van het CIBG.

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Informatie over de administratieve stappen online zetten												
Verzending actieplan												
Maandelijks opvolging van het project door de Iriscare-projectstuurgroep												
Procedures online zetten												

## Operationele doelstelling 3. Bewustmakingscampagnes over administratieve vereenvoudiging organiseren

Iriscare wil een beleid voeren van bewustmaking over administratieve vereenvoudiging, zowel intern als extern, met als doel:

- te benadrukken welke voordelen de ondernomen acties met zich brengen, zowel voor de medewerkers van Iriscare als voor de sociaal verzekerden en externe partners;
- te waarborgen dat iedereen de op dat vlak ondernomen acties goed begrijpt en dat ze voor de medewerkers een integraal deel gaan uitmaken van de bedrijfscultuur.

### Verbintenis 1

Iriscare verbindt zich ertoe om zijn medewerkers via zijn interne communicatiekanalen regelmatig te informeren over de lopende initiatieven en ondernomen acties op het vlak van administratieve vereenvoudiging.

### Resultaatindicatoren

Aantal interne mededelingen over administratieve vereenvoudiging.

Externe succesfactoren

/

#### *Verbintenis 2*

Iriscare verbindt zich ertoe om op zijn website en sociale media (Facebook, Twitter, LinkedIn, enz.) informatie te publiceren over de ondernomen acties op het vlak van administratieve vereenvoudiging ten gunste van de sociaal verzekerden en externe partners.

Resultaatindicatoren

Aantal externe mededelingen over administratieve vereenvoudiging.

Externe succesfactoren

/

#### *Verbintenis 3*

Iriscare verbindt zich ertoe om opleidingen voor te stellen over de methodologie op het vlak van administratieve vereenvoudiging voor de medewerkers die de (PMO)-projecten opvolgen of betrokken zijn bij de projecten op dat gebied.

Resultaatindicatoren

Aantal aangeboden opleidingen.

Externe succesfactoren

/

#### *Verbintenis 4*

Iriscare verbindt zich ertoe om, in zijn jaarverslag over het projectbeheer, de uitgevoerde bewustmakingsacties (eerste kwartaal jaar +1) voor te leggen aan het ABC.

Resultaatindicatoren

Datum waarop het jaarverslag is voorgelegd aan het ABC

Externe succesfactoren

/

Tijdlijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Interne informatieverstrekking												
Publicaties op website en sociale media												
Aangeboden opleidingen												
Voorlegging jaarverslag												

## HOOFDLIJN 2 : ten dienste van de burgers, partners en zorgverstrekkers

### Strategische doelstelling 1. Een klantgerichte werking centraal stellen

#### Operationele doelstelling 1. De kinderbijslag tijdig en correct uitbetalen

Famiris heeft als publiek kinderbijslagfonds een belangrijke maatschappelijke rol. De kinderbijslag vormt immers een belangrijk onderdeel van het inkomen van de Brusselse Gezinnen. Als betaalinstelling is het onze verantwoordelijkheid om via een doorgedreven procesbeheer en aandachtige opvolging van de gezinnen maandelijks tijdig de correcte kinderbijslag te betalen. Op basis van een no-nonsenseaanpak garanderen we elke maand de correcte en tijdige betaling van de kinderbijslag; de betaling dient te gebeuren uiterlijk de 8ste van de maand. Een vaste en tijdige betaling garandeert de gezinnen dat ze elke maand op hetzelfde ogenblik over de kinderbijslag kunnen beschikken, wat hen ondersteunt in het beheer van hun gezinsbudget en het anticiperen op de betaling van hun vaste kosten.

#### *Project: het betaalsysteem Itinera tijdig aanpassen aan de nieuwe Brusselse kinderbijslagregelgeving*

De IT-processen zijn cruciaal voor een correct en tijdig beheer van de kinderbijslag. Famiris verbindt zich ertoe om – samen met de IT-dienst van Iriscare – tijdig de nodige aanpassingen aan het betaalsysteem te doen zodat de overgang naar de nieuwe kinderbijslagregelgeving voor de burger vlekkeloos verloopt.

#### Resultaatindicatoren

Evaluatieverslag m.b.t. de aanpassing van het betaalsysteem aan de Brusselse kinderbijslagregelgeving.

#### Externe succesfactoren

Om de dossiers correct te kunnen betalen: tijdig beschikken over de correcte wetgeving en instructies, om de nodige informatica-aanpassingen te kunnen doen.

#### *Verbintenis 1: het aantal betalingen op de vooropgestelde vaste betaaldatum gradueel verhogen van 97,5 % naar 98,7 %*

Famiris verbindt zich ertoe om het aantal betalingen op de vooropgestelde vaste betaaldatum gradueel te verhogen van 97,5 % naar 98,7 %. De gezinnen rekenen elke maand op de kinderbijslag, het is dan ook belangrijk om aan de hand van een correct en proactief dossierbeheer, zoveel mogelijk gezinnen op een vaste betaaldatum te betalen, uiterlijk de 8ste van elke maand.

## Resultaatindicatoren

Rapportering inzake het percentage dossiers dat per maand betaald wordt op de uiterlijke betaaldatum, inclusief een toelichting over de niet-behaalde percentages.

## Externe succesfactoren

De effectieve betaling is niet alleen afhankelijk van de interne verbintenis van Iriscare om de betalingsbestanden tijdig aan te leveren. Eventuele problemen op het niveau van de financiële instellingen kunnen ook leiden tot een vertraging in de uitbetaling.

### *Verbintenis 2: beslissingstermijnen voor nieuwe aanvragen respecteren*

Famiris verbindt zich ertoe om de volgende beslissingstermijnen te respecteren voor nieuwe aanvragen: 65 % van de nieuwe aanvragen binnen de maand behandelen, 75 % binnen de twee maanden en 85 % binnen de drie maanden na ontvangst van de aanvraag.

## Resultaatindicatoren

Rapportering inzake de doorlooptijden van de nieuwe aanvragen uitgedrukt in het percentage dat afgehandeld wordt binnen de 1, 2 of 3 maanden, inclusief een toelichting over de niet-behaalde percentages.

## Externe succesfactoren

In bepaalde dossiers is Iriscare voor het afhandelen van de dossiers afhankelijk van het aanleveren van informatie door de burger. Bij het onderzoek van de dossiers in het kader van internationale samenloop, zijn we als kinderbijslagfonds afhankelijk van informatie uit het buitenland. Op deze factoren, die de doorlooptijden negatief kunnen beïnvloeden, hebben we als instelling niet altijd vat.

### *Verbintenis 3: het recht op de nieuwe Brusselse bedragen automatisch bepalen*

Famiris verbindt zich ertoe om elke maand automatisch het meest voordelige bedrag voor de gezinnen te berekenen. De Brusselse ordonnantie bepaalt dat een gezin definitief van regeling verandert als de nieuwe bedragen voordeliger zijn dan die uit het oude systeem.

## Resultaatindicatoren

Aantal dossiers dat overgaat naar de nieuwe Brusselse barema's per maand.

## Externe succesfactoren

Informatie die de gezinnen ons aanleveren over hun inkomen, omdat we daar als kinderbijslagfonds sterk afhankelijk van zijn voor de toekenning van de nieuwe bedragen. We nemen immers provisionele beslissingen. De kans bestaat dat de overgang naar de nieuwe regeling met vertraging gebeurt tot aan de ontvangst van de fiscale flux inkomens 2020 in 2022.

### *Verbintenis 4: maximaal inzetten op provisionele toekenning van de sociale toeslagen*

Famiris verbindt zich ertoe om de gezinnen maximaal bij te staan in de uitputting van hun recht op sociale toeslagen. Als overheidsinstelling hebben we de sociale plicht om de gezinnen zo snel mogelijk het bedrag toe te kennen waar ze op dat moment recht op hebben. We doen dit vanuit een bezorgdheid om de gezinnen de nodige toeslagen toe te kennen en om voldoende aandacht te schenken aan debetpreventie.

## Resultaatindicatoren

- Aantal verstuurd brieven naar de gezinnen voor onderzoek van hun potentieel recht op toeslag
- Toename van het aantal gezinnen met recht op een sociale toeslag, evolutie t.o.v. baseline december 2019

## Externe succesfactoren

Voor het nemen van correcte ambtshalve beslissingen zijn we ervan afhankelijk dat de correcte gegevens in de verschillende repertoria ons bereiken.

### *Verbintenis 5: de gezinnen proactief wijzen op hun rechten inzake verzaking aan de schuld*

Voor kwetsbare gezinnen bestaat een administratieve procedure die de gezinnen in staat stelt om te verzaken aan de schuld als de goede trouw van de betrokkene kan worden aangetoond en er voldaan is aan de inkomensvoorwaarde. Als overheidsinstelling verbindt Famiris zich ertoe de gezinnen zo veel mogelijk te informeren over hun rechten.

## Resultaatindicatoren

- Aantal communicaties waarin op de mogelijkheid tot verzaking gewezen wordt
- Aantal geweigerde/aanvaarde verzakingen

#### *Externe succesfactoren*

/

#### *Verbintenis 6: de non-take up onderzoeken en de rechten vrijwaren*

Voor gezinnen die hun rechten niet uitputten (non-take-up) bepaalt de ordonnantie tot instelling van het betaalcircuit van 4 april 2019 dat Iriscare de rechten voor de kinderen proactief opspoort. Hiervoor werd in januari 2020, in samenwerking met de KSZ, een gegevensflux opgezet.

Famiris verbindt zich ertoe om op eigen initiatief contact op te nemen met alle Brusselse gezinnen met kinderen tot en met 18 jaar oud die een potentieel recht op kinderbijslag niet hebben aangevraagd, op basis van de gegevensflux met de KSZ.

#### *Resultaatindicatoren*

Aantal gecontacteerde gezinnen voor verder onderzoek tot bepaling van hun recht.

#### *Externe succesfactoren*

Tijdige en correcte ontvangst van de gegevensflux vanuit de KSZ.

#### *Verbintenis 7: een evaluatieverslag over de provisionele toekenning en de confrontatie met de fiscale flux opstellen*

Iriscare verbindt zich ertoe om in 2023 – bij de verwerking van de fiscale flux voor de toekenning van toeslagen in 2020 – de impact op de werkende armen te evalueren.

#### *Resultaatindicatoren*

Evaluatieverslag inzake de regularisaties als gevolg van de verwerking van de fiscale flux voor het belastingjaar 2020.

#### *Externe succesfactoren*

/



## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Project: evaluatieverslag aanpassing betaalsysteem												
Verbinding 1-6: statistieken												
Verbinding 7: verslag fiscale flux 2020												

## Operationele doelstelling 2. een beleid inzake klantgerichtheid voor het kinderbijslagfonds uitwerken waarbij een gelijke behandeling van alle burgers centraal staat

Als overheidsinstelling zet Iriscare volop in op de kwalitatieve ontwikkeling van een ruim aanbod aan communicatiekanalen. Alleen zo kunnen wij een goede bereikbaarheid garanderen en voorzien wij in een contact dat afgestemd is op de behoeften van de burgers. Zowel de burgers die vertrouwd zijn met de digitale communicatiekanalen als de 'kwetsbare' bevolkingsgroepen die hulp nodig hebben bij het invullen van hun formulieren kunnen bij ons terecht.

### *Verbinding 1: een toegankelijk en kwaliteitsvol bezoekersonthaal aanbieden*

Het bezoekersonthaal laat toe om gezinnen in een precare situatie via een persoonlijk contact te informeren en te ondersteunen bij het uitputten van hun rechten. Het kinderbijslagfonds Famiris biedt dan ook een kwaliteitsvol bezoekersonthaal aan onze loketten en dit op alle werkdagen, doorlopend van 8.30u tot 16.30 uur.

### Resultaatindicatoren

Jaarverslag met statistieken bezoekersonthaal

### Externe succesfactoren

/

### *Verbinding 2: de gezinnen een kwaliteitsvol telefonisch contact bieden*

Uit de klantencontacten blijkt dat het telefonisch contact, ondanks de digitalisering en de sociale media, één van de belangrijkste communicatiekanalen blijft. Het kinderbijslagfonds Famiris blijft dan ook zorgen voor een vlotte telefonische bereikbaarheid. Famiris is elke dag telefonisch bereikbaar tussen 8.00 en 16.30 uur, behalve op maandag, wanneer het fonds telefonisch bereikbaar is van 8.00 tot 12.00

uur. Via een gratis nummer wordt beoogd om de telefonische bereikbaarheid zo laagdrempelig mogelijk te houden.

#### Resultaatindicatoren

Jaarlijks verslag statistiek telefoonverkeer

#### Externe succesfactoren

/

#### *Verbintenis 3: de gezinnen schriftelijk informeren over hun rechten en plichten*

Kinderbijslag blijft een complexe materie. Het is dan ook belangrijk om de burgers tijdig en duidelijk te informeren, zodat ze hun rechten kunnen laten gelden en debetten kunnen worden vermeden.

#### Resultaatindicatoren

Jaarlijks verslag statistiek verzendingen (aantal verzonden betaalattesten, aantal communicaties, volgens type, met de burger n.a.v. overgang nieuwe regeling).

#### Externe succesfactoren

/

#### *Verbintenis 4: de digitale communicatiekanalen verder ontwikkelen*

Communicatie via papier betreft vandaag de hoofdmoot inzake communicatie. Desondanks is digitale communicatie de toekomst. Famifed heeft in het verleden veel geïnvesteerd in zijn digitale platformen. Iriscare doet met Famiris zo voort en blijft de toegang tot en het gebruik van digitale communicatie stimuleren.

Iriscare verbindt zich ertoe om, voor Famiris:

- in te zetten op communicatie via e-mail om de toegang voor de burger te vereenvoudigen en portkosten voor de gezinnen te vermijden;
- een effectbeoordeling uit te voeren over de mogelijkheden om de digitale communicatie uit te breiden in 2021;
- jaarlijks de gebruiksvriendelijkheid van de website te analyseren en verbeteringsinitiatieven te implementeren zodat burgers sneller en makkelijker kunnen surfen op de website

#### Resultaatindicatoren

- Jaarverslag over de statistieken digitale communicatie

- Datum voorstel effectbeoordeling
- Aantal nieuwsberichten en aankondigingen op de website
- Aantal ontvangen klachten over de toegankelijkheid van de ingevoerde digitale tools

*Externe succesfactoren*

/

*Verbintenis 5: overgaan van papieren betaalattesten naar digitale consultatie*

De burger moet betaalattesten aanvragen bij de kinderbijslagfondsen om zijn huurovereenkomst bij een sociale huisvestingsmaatschappij te staven. Dit gebeurt op papier, hoewel er een elektronische flux beschikbaar is, die de huisvestingsmaatschappijen of OCMW's kunnen raadplegen. Iriscare zal zich inzetten om deze instellingen zo veel mogelijk te begeleiden in het gebruik van deze flux om zo de administratieve last voor de burgers te verminderen.

*Resultaatindicatoren*

Datum bezorging effectbeoordeling

*Externe succesfactoren*

Goede wil van de instellingen om aan dit project mee te werken en beschikbaarheid van de elektronische gegevens

*Tijdlijn*

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Verbintenis 1-4: statistieken												
Verslag digitale communicatie												
Effectbeoordeling												

*Operationele doelstelling 3. De dienstverlening van het publieke kinderbijslagfonds evalueren*

*Verbintenis 1: een klanttevredenheidsenquête houden*

Naast de administratieve controle die bij het publieke fonds op dezelfde manier gebeurt als bij de privékindbijslagfondsen (zie hieronder hoofdlijn 3: een efficiënte en menselijke controle - strategische

doelstelling 2. De instellingen controleren - operationele doelstelling 1. De administratieve controle, met inbegrip van de kwaliteitscontrole, uitrollen in de instellingen die de kinderbijslag uitbetalen), verbindt Famiris zich ertoe twee tevredenheidsenquêtes te houden.

Resultaatindicatoren

Uitvoering van een klanttevredenheidsenquête in 2021 en 2023.

Externe succesfactoren

/

*Verbintenis 2: de door de gebruiker vastgestelde problemen (ten aanzien van de regelgeving, enz.) systematisch inventariseren*

Als betaalinstelling wordt Famiris maandelijks geconfronteerd met duizenden mails en telefoons met betrekking tot allerlei problematieken. Iriscare verbindt zich ertoe om via een monitoring een klachtenbeheersysteem uit te werken dat toelaat om samenvattingen te maken met betrekking tot de door de gebruiker vastgestelde problemen ten aanzien van de regelgeving.

Resultaatindicatoren

Uitwerking klachtenbeheer via monitoring.

Externe succesfactoren

/

Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Tevredenheidsenquête												
Project klachtenbeheer via monitoring												

Operationele doelstelling 4. De THAB uitbetalen

In het kader van de zesde staatshervorming werd de bevoegdheid voor de THAB overgedragen naar de GGC. Binnen de GGC is Iriscare bevoegd voor de uitbetaling van de THAB. Op basis van een

protocolakkoord zal de FOD Sociale Zekerheid tot 1 januari 2021 de THAB aan Brusselaars blijven uitbetalen en nadien alleen nog zorgen voor de afsluiting van de lopende dossiers. In het Brusselse regeerakkoord werd ervoor gekozen om vanaf 2021 te werken met één enkele operator om het bestaande proces te optimaliseren. De ruim 7.000 tegemoetkomingen die maandelijks uitbetaald worden, zullen vanaf 1 januari 2021 worden overgenomen en het departement Operaties van Iriscare zal vanaf dan ook de continuïteit van de betalingen garanderen. Vanaf 1 januari 2021 zal het departement Operaties van Iriscare de nieuwe rechten onderzoeken.

#### *Project 1: de betalingen overnemen*

Iriscare verbindt zich ertoe om uiterlijk op 1 januari 2021 alle betalingen van de FOD Sociale Zekerheid over te nemen, overeenkomstig het samenwerkingsprotocol met de FOD.

#### Resultaatindicatoren

- Protocol FOD Sociale Zekerheid;
- Ontwikkeling van een interne controle procedure tegen midden 2021;
- Aantal dossiers in betaling op 26 januari 2021;
- Aantal dossiers die maandelijks vanaf 1 januari 2021 overgaan naar Iriscare in betaling;
- Aantal betalingen per circulaire cheque;
- Aantal actoren geïntegreerd in Portiris vanaf januari 2021;
- Aantal nieuwe dossiers in betaling vanaf 1 januari 2021.

#### Externe succesfactoren

Om deze verbintenis te kunnen waarmaken, moet de te implementeren regelgeving tijdig gekend zijn. Bovendien moeten we tijdig de migratiebestanden van de FOD ontvangen, naast de nodige data om de actoren in het nieuwe informaticaprogramma te kunnen integreren. Er moet ook voldoende kennisoverdracht zijn over de processen vanuit de FOD om dit project tot een goed einde te kunnen brengen. Daarnaast is voor het correct beheer van deze dossiers toegang nodig tot diverse repertoria. Hiervoor zijn we afhankelijk van de afhandeling van de machtigingen door onder meer de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

#### *Project 2: Communiceren met de partnerinstanties*

Om de rechten zo veel mogelijk te vrijwaren, doet de FOD een beroep op tal van partnerorganisaties, zoals de OCMW's, RH's en R-MOB's. Ook in de toekomst wil Iriscare sterk inzetten op die samenwerking en de partnerorganisaties erbij betrekken.

#### Resultaatindicatoren

- Mailing naar de relevante actoren bij de partnerorganisaties;
- Aantal infosessies voor partnerorganisaties;

- Ter beschikking gestelde folders en formulieren.

### Externe succesfactoren

Wettelijke basis en tijdige beschikbaarheid van de nodige gegevensfluxen vanuit de KSZ.

### Tijdljn

Project														
Opvolging														
	2021				2022				2023					
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4		
Project 1: statistieken														
Project 2: communicatie-acties														

## Operationele doelstelling 5. De bevoegdheden van de HZIV overnemen naar aanleiding van de zesde staatshervorming

### Verbintenis: een haalbaarheidsstudie uitvoeren

In het kader van de zesde staatshervorming worden een aantal bevoegdheden nog altijd uitgevoerd door de HZIV.

Iriscare verbindt zich ertoe om tegen eind 2022 een effectbeoordeling en haalbaarheidsstudie uit te voeren over de overname van de bevoegdheden die momenteel nog door HZIV worden uitgevoerd. Het stramien voor die beoordeling en studie moet worden voorgelegd aan het Verenigd College. In deze haalbaarheidsstudie zal ook het aspect van de communicatie naar de burger aan bod komen.

### Resultaatindicatoren

Haalbaarheidsstudie overname bevoegdheden.

### Externe succesfactoren

Om deze bevoegdheid te kunnen overnemen is er een inzicht nodig inzake de achterliggende IT-processen. Zonder inzicht in deze processen en voldoende ondersteuning vanuit het HZIV hiervoor zal het moeilijk zijn om hierover een correcte inschatting te maken.

## Tijdslijn

	Project												
	Opvolging												
		2021				2022				2023			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Effectbeoordeling													

### Operationele doelstelling 6. Diensten verlenen aan de instellingen

Het efficiënt en samenhangend beheer van het zorg- en hulpbeleid in de voorzieningen voor opvang of huisvesting van bejaarde personen en binnen de alternatieve structuren voor RH's moet worden verbeterd.

Iriscare zal bij het beheer van de erkenningen en van elke aanvraag uit de sectoren die zij beheert, toezien op de naleving van de erkenningsprocedure en -termijnen. Iriscare zal er ook op toezien dat de verschillende gesprekspartners regelmatig worden geïnformeerd.

*Project: het beheer van de erkenningen van de instellingen voor ouderen (RH's-RVT's) verbeteren door een geautomatiseerde procedure te gebruiken*

Iriscare verbindt zich ertoe om een efficiënt en geautomatiseerd beheersysteem van erkenningsprocedures (Cermit) en een gegevensbank in verband met de erkende instellingen (Eureka) op te zetten.

### Resultaatindicatoren

- Geautomatiseerd erkenningsbeheer van de ROB's en RVT's dankzij het gebruik van Cermit en Eureka;
- Consolidatie en update gegevensbank Eureka;
- Aanpassingen en verbeteringen computerprogramma Cermit;
- Vermindering van het aantal plaatsen waarvan de erkenningstermijn verstreken is;
- Inkorting van de termijn van de procedure om een erkenningsaanvraag of een aanvraag om verlenging van de erkenning te behandelen, waarbij aanvragen om een erkenning binnen vijf maanden behandeld worden.

### Externe succesfactoren

- Medewerking en beschikbaarheid van de leden van de directie Controle van de DVC ;
- Samenwerking met de instellingen om de documenten te bezorgen die nodig zijn voor de erkenningsprocedure.

### *Verbintenis 1: de forfaits van de ROB's, RVT's en CDV's communiceren*

Iriscare verbindt zich ertoe de forfaits van de ROB's, RVT's en CDV's tijdig te communiceren.

#### Resultaatindicatoren

Minstens 90 % plaatsgevonden communicaties aan de Brusselse verzekeringsinstellingen en aan de voorzieningen vóór eind maart.

Minstens 90 % geïndexeerde forfaits verstuurd binnen twee maand na de maand van indexering.

#### Externe succesfactoren

Tijdige invoering door de instellingen van de gegevens in RaaS.

### *Verbintenis 2: Communiceren met de instellingen rond de financiering van de eindeloopbaanmaatregelen en het derde luik*

Iriscare verbindt zich ertoe de financiering van de eindeloopbaanmaatregelen en het derde luik aan de instellingen tijdig te verzekeren en te communiceren.

#### Resultaatindicatoren

Bij de betaling en communicatie van de eindeloopbaanmaatregelen aan de ROB's, RVT's, CDV's, PVT's, IBW's, revalidatiecentra en MBE's, evenals de betaling en communicatie van het derde luik aan de ROB's, RVT's en CDV's, wordt de volgende timing nagestreefd:

- Minstens 90 % van de betalingen van de voorschotten gebeurt in januari, april, juli en oktober.
- Minstens 90 % van de eindafrekeningen van referentieperiode X-X+1 wordt vóór januari X+2 betaald.

#### Externe succesfactoren

Tijdige invoering door de instellingen van de gegevens in RaaS.

### *Verbintenis 3: De maatregelen bepaald in het protocolakkoord 2018-2019 van 18 juli 2018 uitvoeren*

Omdat het bevoegd werd voor de coördinatie van de uitvoering van alle non-profitakkoorden van de GGC, moet Iriscare het non-profitbudget voor de instellingen die onder het toepassingsgebied van de GGC vallen, verdelen.

De uitvoering van de non-profitakkoorden met betrekking tot DVC zal worden toevertrouwd aan Iriscare. Wat betreft de regelgeving voor de instellingen die onder de bevoegdheid van de DVC vallen, zullen de



DVC hun eventuele wijzigingen aan de regelgeving voorbereiden. Het personeelsregister van de GGC-instellingen (dat onder meer zal worden gebruikt om het gemeenschappelijke COCOF-GGC-kadaster aan te vullen) zal worden vastgesteld door een stuurgroep waarin de DVC en Iriscare vertegenwoordigd zijn.

De non-profitakkoorden houden ook de invoering van structureel overleg op verschillende niveaus in: driepartijenoverleg met de sociale partners, interadministratief overleg (DVC-COCOF en, in voorkomend geval, de bevoegde gewestelijke instantie) en overleg met de betrokken sectoren van het bicommunautaire toepassingsgebied.

Iriscare moet dus alle tools, methodes en personeel inzetten die nodig zijn om die opdracht te voltooien.

Bij Iriscare is binnen het departement Beleid Zorginstellingen een cel opgericht die de uitvoering van de non-profitakkoorden coördineert en het eerste aanspreekpunt is voor de partijen die betrokken zijn bij de uitvoering ervan.

Iriscare verbindt zich ertoe:

- ervoor te zorgen dat de maatregelen van het akkoord goed worden uitgevoerd;
- deel te nemen aan de intra-Brussel-stuurgroep;
- alle maatregelen van de non-profitakkoorden te consolideren en voorrang te geven aan de omzetting van die maatregelen in de regelgeving waarvoor het bevoegd is.

#### Resultaatindicatoren

- Invoering van een boordtabel om alle in het akkoord bepaalde maatregelen op te volgen;
- Naleving van de planning van de intra-Brussel-stuurgroep;
- Aantal opgestelde regelgevingen en omzendbrieven voor de uitvoering van het protocolakkoord 2018-2019 van 18 juli 2018.

#### Externe succesfactoren

- Medewerking van de COCOF, de DVC en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- Akkoord van de sociale partners;
- Samenwerking met het bevoegde kabinet;
- Medewerking van het IFIC, externe operatoren (KPMG).

#### *Verbintenis 4: De dagprijzen van de PVT's en IBW's tijdig communiceren*

Iriscare verbindt zich ertoe om tijdig de dagprijzen die van toepassing zijn bij op PVT's en IBW's te communiceren.

#### Resultaatindicatoren

- Communicatie van de dagprijzen die van toepassing zijn bij de PVT's en het dagelijkse forfait van de IBW's aan de instellingen, de Brusselse verzekeringsinstellingen, de DVC en de verschillende federaties op uiterlijk 20 februari van het betreffende jaar Tweede communicatie van de prijzen voor de PVT's naar aanleiding van de herziening van het jaar t-2 op uiterlijk 10 oktober;
- Bij een aanpassing van de index, communicatie van de aangepaste prijzen die van toepassing zijn bij de PVT's en de IBW's aan de betrokken instellingen, de Brusselse verzekeringsinstellingen, de DVC en de verschillende federaties op de dag van bekendmaking in het Belgisch Staatsblad.

#### Externe succesfactoren

Tijdige verzending door de instellingen van de gevraagde gegevens die nodig zijn voor de berekening van de dagprijzen.

#### *Verbintenis 5: aangepaste revalidatieforfaits tijdig communiceren*

Iriscare verbindt zich ertoe om tijdig aangepaste revalidatieforfaits te communiceren.

#### Resultaatindicatoren

- Bij een aanvraag tot wijziging van de forfaits aan de evolutie van de anciënniteit van het personeel, bezorging van de nieuwe forfaits aan de instelling en via een omzendbrief aan de Brusselse verzekeringsinstellingen op uiterlijk de eerste dag van de vierde maand volgend op de aanvraag;
- Bij een aanpassing van de index, bezorging van de aangepaste forfaits aan de instellingen en via een omzendbrief aan de Brusselse verzekeringsinstellingen op uiterlijk de eerste dag van de maand waarin de spilindex wordt overschreden.

#### Externe succesfactoren

Ontvangst van een compleet dossier van de instelling.

#### *Verbintenis 6: de Brusselse verzekeringsinstellingen financieren*

Iriscare verbindt zich ertoe om de financiering van de Brusselse verzekeringsinstellingen te verzorgen.

#### Resultaatindicatoren

- Er wordt tweemaal per jaar een voorstel van financiering meegedeeld aan de verzekeringsinstellingen.
- Elke maand krijgen de Brusselse verzekeringsinstellingen hun voorschotten op de data voorzien in de betalingsplanning die ze ontvangen. Indien ze extra middelen vragen volgens de voorwaarden in de omzendbrief, stort Iriscare deze op de afgesproken dag.

### Externe succesfactoren

/

*Verbintenis 7: de aanvragen om verhoging van de prijzen aangerekend door de structuren voor opvang of huisvesting van bejaarde personen behandelen*

Iriscare verbindt zich ertoe om:

- de analyse van een indexering van de prijzen uit te voeren binnen tien dagen na ontvangst van de kennisgeving door de ouderenvoorziening;
- de beslissing over een aanvraag tot prijsverhoging van een ouderenvoorziening binnen 60 dagen na ontvangst van het volledige dossier te communiceren aan de voorziening;
- een kadaster op te stellen met de prijzen en prijsaanpassingen van de RH's.

### Resultaatindicatoren

- Communicatie van de beslissing over de indexering van de prijzen van een ouderenvoorziening aan de voorziening binnen tien dagen
- Communicatie van de beslissing over de aanvraag tot prijsverhoging aan de voorziening binnen 60 dagen
- Opmaak van het kadaster

### Externe succesfactoren

Medewerking van de instellingen: de door de instelling verstuurd gegevens zijn compleet

*Verbintenis 8: initiatieven van instellingen ter bevordering van hun externe tweetaligheid aanmoedigen*

Iriscare verbindt zich ertoe om (via een overheidsopdracht) een – jaarlijks verlengbare – driejarenovereenkomst te sluiten met een externe dienstverlener om de naleving van het principe van externe tweetaligheid te bevorderen door een opleidingsprogramma te ontwikkelen op basis van de kennis van het Nederlands van de Franstalige medewerkers en directieleden van de RH's en RVT's in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Dit is een eerste stap om een aanmoedigingsprogramma te ontwikkelen dat de erkende zorginstellingen zal aanzetten tot het nemen van initiatieven om de externe tweetaligheid van hun organisatie te kunnen waarborgen, met name:

- communicatie en zorgverstrekkingen in de gekozen taal (Nederlands of Frans) van de begunstigde (patiënt, bewoner, enz.);
- communicatie naar het publiek (berichten, mededelingen, formulieren, statuten, enz.) in beide talen (Nederlands en Frans).

### Resultaatindicatoren

- Sluiting van de overeenkomst met de externe dienstverlener
- Oprichting van een begeleidingscomité voor de overeenkomst
- Data van de vergaderingen van het begeleidingscomité

Externe succesfactoren  
Medewerking van de zorginstellingen

Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Verbintenis 1: verbetering beheer erkenningen												
Verbintenis 2: communicatie forfaits ROB's, RVT's en CDV's												
Verbintenis 3: financiering eindeloopbaanmaatregelen en derde luik aan instellingen												
Verbintenis 4: oprichting cel non-profitsector												
Verbintenis 4: planning intra-Brussel-stuurgroep												
Verbintenis 4: IT												
Verbintenis 5: dagprijzen PVT's en IBW's												
Verbintenis 6: revalidatieforfaits												
Verbintenis 7: financiering Brusselse verzekeringsinstellingen												
Verbintenis 8: statistieken prijswijzigingen												
Verbintenis 8: kadaster prijzen instellingen voor ouderen												
Verbintenis 9: tweetaligheid												

Operationele doelstelling 7. De nomenclatuur van de mobiliteitshulpmiddelen aanpassen

Wat de mobiliteitshulpmiddelen betreft voorziet Iriscare erin :

- de nomenclatuur van de mobiliteitshulpmiddelen te actualiseren en te vereenvoudigen;
- in samenwerking met de R-MOB's een nieuwe IT-tool te ontwikkelen voor het beheer van de productenlijst, zodat de R-MOB's en de orthopedisch technologen hun terugbetalingsprogramma kunnen aanpassen.

Zo wordt ook een autonoom beheer van de productenlijst ten opzichte van de andere entiteiten gewaarborgd de herziening van de mobiliteitshulpmiddelen te benutten om administratieve vereenvoudigingen en quick wins door te voeren.

*Project: de nomenclatuur van de mobiliteitshulpmiddelen herzien*

Iriscare verbindt zich ertoe de nomenclatuur van de mobiliteitsmiddelen te herzien door:

- bijzondere aandacht te schenken aan administratieve vereenvoudiging om te komen tot meer efficiëntie en de administratieve werklust die gepaard gaat met de voorgestelde aanpassingen aan de regelgeving te verlichten;

- de ontwikkeling van een IT-tool aan te sturen, op basis van de nomenclatuur voor het beheer van de productenlijst en met integratie van de procedure voor het beheer aanvragen tot opname van nieuwe producten;
- vergaderingen te beleggen met de R-MOB's en orthopedisch technologen (en in het bijzonder de softwarebedrijven) om de IT-applicaties aan te passen voor de integratie van de nieuwe nomenclatuur;
- op termijn de lijst van producten autonoom te beheren.

#### Resultaatindicatoren

- De nomenclatuur publiceren en de lijst met de producten updaten, afhankelijk van nieuwe aanvragen.

#### Externe succesfactoren

- Voor het welslagen van die handelingen (beheer van de nomenclatuur en beheer van de lijst van producten): de mate waarin de nodige financiële middelen worden uitgetrokken voor de aanpassing van de informatica-applicaties;
- Grote afhankelijkheid ten opzichte van de sector van de R-MOB's, de orthopedisch technologen en de deskundigen van de uitgebreide Commissie personen met een handicap;
- Voorlegging van het wijzigingsontwerp van de nomenclatuur aan de verschillende beslissingsorganen; omdat het een regelgevende akte is, is de goedkeuring van een nieuw besluit tot vaststelling van de nomenclatuur door het Verenigd College noodzakelijk.

#### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Ontwikkeling van procedures en IT-hulpmiddelen												
Overleg met de R-MOB's en de orthopedisch technologen												
Autonoom beheer van de producten op basis van de nomenclatuur zoals gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad												

Operationele doelstelling 8. De opstart voorbereiden van de bevoegdheid inzake individuele hulpmiddelen voor de inclusie van personen met een handicap

*Project: van start gaan met de individuele hulpmiddelen*

Wat de individuele hulpmiddelen voor de inclusie van de personen met een handicap betreft voorziet Iriscare erin:

- alle bestaande hulpmiddelen voor de inclusie van de personen met een handicap in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest te bestuderen, te documenteren en te analyseren;
- af te bakenen met welke individuele hulpmiddelen de GGC van start zal kunnen gaan en ze te omschrijven;
- de huidige processen voor de toekenning van deze hulpmiddelen, de verschillende tussenkomende partijen en de operatoren te identificeren;
- een businesscase uit te werken met scenario's voor de opstart van de individuele hulpmiddelen voor de inclusie, rekening houdend met hun specifieke kenmerken en door de verschillende voor- en nadelen te vergelijken vanuit het perspectief van de gebruikers, het budget, de tijd, en IT;
- de businesscase voor te leggen aan de BGBP;
- op basis van het advies van de BGBP een projectfiche op te stellen, die moet worden voorgelegd aan de BGBP.

### Resultaatindicatoren

- Beschrijvende nota van alle bestaande hulpmiddelen voor inclusie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en een voorstel van identificatie van de hulpmiddelen waarmee de GGC van start zal gaan
- Opstart van de businesscase: analyzenota over de bestaande processen
- Voorlegging van de businesscase aan de BGBP
- Voorlegging van een projectfiche aan de BGBP
- Bij een gunstig advies: opstart van het project en rapportering via een geïntegreerde boordtabel voor de opstart van de bevoegdheid inzake individuele hulpmiddelen voor de inclusie van personen met een handicap en de operationele tenuitvoerlegging ervan

### Externe succesfactoren

- Voor het welslagen van de opstart van de bevoegdheid voor individuele hulpmiddelen voor de inclusie van personen met een handicap: de mate waarin de nodige budgettaire middelen beschikbaar worden gesteld, zowel voor de financiering van deze hulpmiddelen als voor het administratieve beheer van deze bevoegdheid;
- Grote afhankelijkheid van de andere diensten die in deze materie actief zijn (PHARE en VAPH);
- Afhankelijkheid van geavanceerde externe expertise inzake de verschillende soorten hulpmiddelen;
- Tijdige goedkeuring van de wettelijke en regelgevende teksten.

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Beschrijvende nota van de bestaande hulpmiddelen en identificatie van op te starten hulpmiddelen	■	■	■									
Nota voor analyse van de bestaande processen van de op te starten hulpmiddelen				■								
Voorlegging van de businesscase					■							
Projectfiche						■						
Boordtabel voor de opvolging							■	■	■	■	■	■

## Operationele doelstelling 9. Een dienst Multidisciplinaire Evaluatie uitbouwen die verantwoordelijk is voor de multidisciplinaire evaluatie van personen met een handicap of aandoening

In het kader van de effectieve overname van de bevoegdheden omtrent de verhoogde kinderbijslag voor kinderen met een handicap of een aandoening enerzijds, en de THAB anderzijds, en ook in het kader van de opstart van de bevoegdheid inzake individuele hulpmiddelen voor de inclusie van personen met een handicap, zal Iriscare verantwoordelijk zijn voor de multidisciplinaire evaluatie van de betrokken doelgroepen. Hiervoor zal bij de instelling een dienst Multidisciplinaire Evaluatie opgericht worden.

### *Project 1: de dienst Multidisciplinaire Evaluatie oprichten*

Iriscare verbindt zich ertoe:

- een multidisciplinair team samen te stellen, bestaande uit medische en paramedische profielen, rekening houdend met de expertises die vereist zijn voor de drie bevoegdheidsdomeinen (arts, klinisch psycholoog, logopedist-ontwikkelingstherapeut);
- in de nodige infrastructuur te voorzien, in overeenstemming met de geldende normen en standaarden, zodat de consultaties voor de drie bevoegdheidsdomeinen op een afdoende, vertrouwelijke en aan de doelgroep aangepaste manier kunnen plaatsvinden;
- een efficiënte administratie uit te bouwen voor het beheer van de medische dossiers, die zo veel mogelijk geautomatiseerd via informatica-applicaties;
- medische en wetgevende tools en procedures te ontwikkelen en te implementeren om de kwaliteit en de standaardisering van de dossierverwerking te garanderen.

### Resultaatindicatoren

- Samenstelling van een compleet en gekwalificeerd multidisciplinair team;

- Beschikbaarheid van een afdoend uitgeruste consultatieruimte, voor elk van de drie bevoegdheidsdomeinen aangepast aan de behoeften van de beoogde doelgroep;
- Creatie en toepassing van een onthaal- en opvolgingsprocedure op maat van de beoogde doelgroepen, met bijzondere aandacht voor de vertrouwelijkheid t.o.v. de patiënten;
- Ontwikkeling en tenuitvoerlegging van procedures voor de multidisciplinaire evaluatie en de daaropvolgende erkenning van de handicap.

#### Externe succesfactoren

- Voor de samenstelling van het multidisciplinair team: de beschikbaarheid op de arbeidsmarkt van de beoogde medische en paramedische profielen
- Voor het opstellen van de procedures: het advies en de inbreng van en kennisoverdracht door externe diensten (in het bijzonder bij de FOD Sociale Zekerheid); zij beschikken immers over de nodige expertise en knowhow
- Voor de levering en installatie van de medische infrastructuur: de beschikbaarheid van externe leveranciers en partners; hetzelfde geldt voor de vereiste aanpassingswerken in het gebouw waar het kabinet en de bijhorende voorzieningen (loket, wachtruimte) ondergebracht zullen worden

#### *Project 2: de informatiefluxen ontwikkelen en realiseren*

Iriscare verbindt zich ertoe:

- een efficiënt, transparant en beveiligd proces uit te tekenen voor de verzameling, uitwisseling, opvolging en bewaring van medische en andere gerelateerde gegevens, om de administratieve lasten voor de burger en voor de betrokken gezondheidsprofessionals tot een minimum te beperken;
- samenwerkingsverbanden op te zetten met andere betrokken instellingen en administraties, met name in de context van de afgeleide rechten, met het oog op een doeltreffende en veilige uitwisseling van gegevens en inlichtingen;
- de betrokken sectoren en professionals, en in tweede instantie de beoogde doelgroepen zelf, proactief in te lichten over de consequenties van deze bevoegdheidsoverdracht;
- alle nodige voorzieningen te treffen om de continuïteit te verzekeren in het kader van de overdracht van dossiers en informatie van de FOD Sociale Zekerheid naar Iriscare.

#### Resultaatindicatoren

- Beschikbaarheid van een uitwisselingssysteem voor administratieve en gezondheidsgegevens dat beantwoordt aan de wettelijke bepalingen ter zake en geïntegreerd in de huidige Belgische systemen
- Realisatie van een geslaagde migratie van de gegevens van de FOD Sociale Zekerheid naar Iriscare
- Opstart van een gerichte informatiecampagne met betrekking tot deze bevoegdheidsoverdracht

#### Externe succesfactoren

- Zowel voor het welslagen van de migratie als voor de succesvolle opstart van het multidisciplinair team: medewerking, gegevens- en kennisoverdracht vanuit de FOD Sociale Zekerheid;



- Het verkrijgen van de nodige machtigingen voor de toegang tot de bestaande gegevensbanken, tools en fluxen;
- Voor de integratie van Iriscare in dit informaticanetwerk: nauwe samenwerking met de andere actoren, entiteiten en organismen die er deel van uitmaken (zoals het eHealth-platform).

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Samenstelling en vorming van het team	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Ontwerp en bouw van de medische infrastructuur	■	■	■	■								
Vaststelling van procedures voor de uitwisseling van gegevens	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Ontwikkeling van administratieve processen en IT-tools	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Realisatie van een informatiecampagne	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Migratie van de gegevens		■	■	■	■	■	■	■				

## Operationele doelstelling 10. Handstreaming

In overeenstemming met het protocolakkoord gesloten tussen de DVC en Iriscare, zal Iriscare een handstreamingbeleid uitwerken voor al zijn bevoegdheden onder leiding van de DVC, die de uitvoering zullen coördineren van de ordonnantie van 23 december 2016 houdende integratie van de handicapdimensie in de beleidslijnen van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie (de handstreamingordonnantie genoemd).

### Verbintenissen

Iriscare verbindt zich ertoe:

- het handstreamingprincipe te verspreiden voor al zijn bevoegdheden onder de coördinatie van de Diensten van het Verenigd College;
- toe te zien op de tenuitvoerlegging van het VN-Verdrag vanuit een handstreamingperspectief;
- de DVC jaarlijks alle nodige gegevens en elementen te bezorgen over de verwezenlijkingen en activiteiten van Iriscare op het vlak van handstreaming, met het oog op de rapportering.

### Resultaatindicatoren

- Aantal vergaderingen met de DVC met het oog op de tenuitvoerlegging van de handstreamingordonnantie;

- Jaarlijkse rapportering aan de DVC over de ondernomen projecten en/of getroffen maatregelen met een positieve impact op personen met een handicap.

### Externe succesfactoren

Daadwerkelijke invoering door de DVC van het coördinatiemechanisme voor de activiteiten die voortvloeien uit de handstreamingordonnantie (gepland voor uiterlijk 2023).

### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Aantal vergaderingen met de DVC met het oog op de tenuitvoerlegging van de handstreamingordonnantie												
Jaarlijkse rapportering aan de DVC over de ondernomen projecten en/of getroffen maatregelen met een positieve impact op mensen met een handicap												

### Operationele doelstelling 11. Gender budgeting implementeren

Er zal specifiek aandacht worden besteed aan de tenuitvoerlegging van de doelstellingen van de Vierde Wereldvrouwenconferentie, die in september 1995 plaatsvond in Peking, en van de ordonnantie van 16 mei 2014 houdende de integratie van de genderdimensie in de beleidslijnen van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie. Het is zaak de genderdimensie te integreren in alle beleidslijnen, maatregelen, begrotingsvoorbereidingen en ondernomen acties, om eventuele ongelijkheden tussen vrouwen en mannen te vermijden of te corrigeren.

*Verbintenis 1: een opleiding organiseren over gendermainstreamingconcepten en de toepassing ervan in het begrotingsproces (gender budgeting)*

Iriscare verbindt zich ertoe de medewerkers die betrokken zijn bij de analyse van de genderdimensie van de basisallocaties in te schrijven in een opleiding over gender budgeting (gemeenschappelijk met de DVC).

### Resultaatindicatoren

Data van de opleiding

## Externe succesfactoren

- Uitschrijving door de DVC van de overheidsopdracht voor de gunning van de opleiding
- Organisatie van de opleiding door de geselecteerde dienstverlener met inachtneming van de planning

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Deelname aan de opleiding												

## Verbintenis 2: zorgen voor de evaluatie van de genderdimensie in de budgettaire verdeling

Iriscare verbindt zich ertoe:

overeenkomstig de bepalingen van het besluit van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van 17 september 2020 tot invoering van een methode om de genderdimensie te integreren in de begrotingscyclus:

- de verschillende basisallocaties van de begroting te categoriseren;
- de relevante gegevens te verzamelen om de genderdimensie van de begrotingstoewijzing te evalueren. Deze gegevens zullen de basis vormen van de gendernota en -analyse;
- deel te nemen aan de opstelling van de gendernota en -analyse (die een en dezelfde bijlage vormen bij het ontwerp van algemene uitgavenbegroting), die gedeeld zijn met de DVC, Bruss'Help en New Samusocial.

## Resultaatindicatoren

- Categorisering van de basisallocaties van de begroting volgens de gendercode vermeld in het bovengenoemde BVC;
- Opstelling van de gendernota voor de begroting (analyse van de BA's van categorie 2: specifiek voor de gelijkheid van vrouwen en mannen)(voor de basisallocaties van Iriscare);
- Opstelling van de gendernota voor de begroting (analyse van de BA's van categorie 3: eventuele rechtstreekse of onrechtstreekse verschillende impact op mannen en vrouwen) (voor de basisallocaties van Iriscare).

## Externe succesfactoren

Coördinatie door de kabinetten van de ministers van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering bevoegd voor Gezinsbijslagen, Openbaar Ambt, Financiën, Begroting, Externe Betrekkingen en Filmkeuring Medewerking van de DVC, Bruss'Help en New Samusocial.

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Categorisering volgens gendercode												
Opstelling van de gendernota (BA's van categorie 2)												
Opstelling van de genderanalyse (BA's van categorie 3)												

### Verbinding 3: de resultaten beoordelen

Iriscare verbindt zich ertoe:

- indien nodig en op grond van de analyse van de resultaten een aanpassing of heroriëntering van bepaalde basisallocaties voor te stellen met het oog op het volgende begrotingsjaar.

### Resultaatindicatoren

- Analyse van de resultaten;
- Aanpassingsvoorstellen voor de betrokken basisallocaties.

### Externe succesfactoren

/

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Analyse van de resultaten												
Aanpassings-/heroriënteringsvoorstellen voor de betrokken basisallocaties												

## Strategische doelstelling 2. Ondersteuning en richtlijnen uitwerken voor het secundair netwerk en andere partners

In het kader van de opdrachten toegekend aan Iriscare moet het richtlijnen opstellen die toelichting geven bij de wijzigingen in de regelgeving. Die richtlijnen streven naar een correcte en eenvormige toepassing van de regelgeving.

Overigens verstrekt Iriscare aan het secundair netwerk en aan externe partners die dit vragen juridisch advies over de regelgeving in het domein dat zijn opdrachten aanbelangt en in aanverwante rechtsdomeinen.

## Operationele doelstelling 1. Juridische ondersteuning en richtlijnen verstrekken aan het secundair netwerk

Iriscare verstrekt richtlijnen aan het secundair netwerk (waarvan de operatoren, met name de kinderbijslaginstellingen en de Brusselse verzekeringsinstellingen deel uitmaken) aan de hand van een eenduidige interpretatie van de wettelijke bepalingen. Indien nodig organiseert het informatieve vergaderingen als er belangrijke wijzigingen zijn en stelt het bijkomende richtlijnen en adviezen op die aansluiten op een permanente opvolging van de efficiënte toepassing op het terrein;

### Verbintenis 1

Wat het secundair netwerk betreft, verbindt Iriscare zich ertoe:

wat betreft gezondheid, bijstand aan personen en kinderbijslag:

- tijdig richtlijnen te verstrekken over de toepassing van de wetgeving of regelgeving voor de opdrachten die onder zijn bevoegdheid vallen, zodat de operatoren voldoende tijd krijgen om klaar te zijn voor de implementatie (tijdig betekent vóór de begindatum van de implementatie van de richtlijnen);
- telkens als er belangrijke wijzigingen zijn in de wetgeving informatievergaderingen te organiseren voor de operatoren binnen 30 dagen na de publicatie van de richtlijnen;

wat betreft gezondheid en bijstand aan personen:

- voor materies die onder zijn opdrachten vallen aan de operatoren advies te geven over de toepassing van de regelgeving, waarbij minstens 60 % van de toepassingsgevallen binnen drie maanden na hun ontvangst en minstens 80 % van de toepassingsgevallen binnen zes maanden na hun ontvangst worden beantwoord;
- aan de operatoren advies te geven over Europese overeenkomsten en bilaterale akkoorden, waarbij minstens 60 % van de toepassingsgevallen binnen drie maanden na hun ontvangst en minstens 80 % van de toepassingsgevallen binnen zes maanden na hun ontvangst worden beantwoord.

### Resultaatindicatoren

- Rapportering over de verschillende verwezenlijkte activiteiten (omvat met name het aantal richtlijnen, vergaderingen en adviezen)

### Externe succesfactoren

- Overleg met derden die essentiële informatie aanleveren
- Noodzakelijk overleg met derden

## Tijdljn

Project													
Opvolging													
	2021				2022				2023				
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
Rapportering van de verwezenlijkte activiteiten													

## Operationele doelstelling 2. Juridische ondersteuning en richtlijnen verstrekken aan andere externe partners

Op verzoek van het Verenigd College (of een van zijn leden), de Verenigde Vergadering, andere diensten en gerechtelijke instanties, instellingen en zorgverstrekkers, onderzoekt en beantwoordt Iriscare specifieke juridische vragen binnen 21 dagen of binnen een door hen uitdrukkelijk aangegeven termijn.

Iriscare geeft antwoord op vragen van gesprekspartners over hoe de regelgeving moet worden geïnterpreteerd en verschaft de gepaste uitleg.

Op verzoek of op eigen initiatief maakt Iriscare overzichten en analyses van vragen of problemen in verband met de regelgeving die onder zijn bevoegdheid valt.

### *Verbintenis: juridische adviezen verstrekken*

Voor een eenduidige interpretatie van de regelgeving fungeert Iriscare als juridisch raadgever voor de verschillende hogere overheden (bv. het Verenigd College, zijn bevoegde leden en hun kabinetten, de Verenigde Vergadering), de overheidsinstellingen en zijn beheersorganen. Hiertoe:

- geeft het in 70 % van de gevallen en binnen 21 dagen of binnen een termijn die zij uitdrukkelijk hebben aangegeven een antwoord aan de bevoegde overheden (bv. parlementsleden, bevoegde leden van het Verenigd College en andere overheden);
- geeft het ook in 70 % van de gevallen en binnen 30 dagen juridisch advies over enerzijds de interpretatie van de regelgeving in individuele gevallen en, anderzijds, over de toepassing van aanverwante rechtsdomeinen die een invloed hebben op de dossiers betreffende materies die onder zijn opdrachten vallen;
- onderzoekt het, op verzoek of op eigen initiatief, de regelgeving en de rechtspraak in een bredere context, maakt het overzichten en analyses van specifieke kennisgebieden en maakt het vergelijkende studies.

### Resultaatindicatoren

- Aantal verstrekte antwoorden op parlementaire vragen, vragen van de bevoegde leden van het Verenigd College of een andere overheid, en aantal verstrekte juridische adviezen met betrekking tot andere vragen van externe diensten, rekening houdend met de opgelegde termijn;

- Aantal overzichten en analyses in specifieke kennisgebieden;
- Rapportering over de verschillende verwezenlijkte activiteiten (omvat met name het aantal antwoorden en adviezen).

#### Externe succesfactoren

- Overleg met derden die essentiële informatie aanleveren;
- Noodzakelijk overleg met derden.

#### Tijdslijn

	Project												
	Opvolging												
		2021				2022				2023			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Rapportering (activiteiten van de juridische dienst)													

### Operationele doelstelling 3. De juridische gegevensbank Irispedia beheren

Iriscare verbindt zich ertoe de gegevensbank "Irispedia" te updaten, waarin de regelgeving (ordonnanties, uitvoeringsbesluiten, omzendbrieven, overeenkomsten, enz.) die van toepassing is op de opdrachten van Iriscare, ter beschikking zal gesteld worden van het secundair netwerk, de zorginstellingen en zorgverstrekkers en alle andere partners of belanghebbenden.

#### *Verbintenis: de gegevensbank "Irispedia" updaten*

Iriscare verbindt zich ertoe de gegevensbank Irispedia permanent aan te vullen en te updaten met de meest recente regelgeving.

#### Resultaatindicatoren

Aantal teksten en wijzigingen ingevoerd in de gegevensbank.

#### Externe succesfactoren

/





## Verbintenis 2: de informatiebehoeften ondersteunen

Iriscare verbindt zich ertoe:

- in de rol van coördinator te waken over de beschikbaarheid van en de toegang tot de gegevensfluxen waarover de operatoren moeten beschikken om hun opdrachten uit te oefenen;
- toelichting te verstrekken aan de operatoren over de correcte interpretatie en verwerking van de gegevensfluxen die hun door of via Iriscare ter beschikking gesteld worden.

### Resultaatindicatoren

- Toegankelijkheid en beschikbaarheid van de relevante gegevensfluxen
- Verstrekte instructies en adviezen aan de operatoren over het gebruik van de beschikbare gegevensfluxen

### Externe succesfactoren

Voor het realiseren van deze verbintenis: medewerking van externe actoren, waaronder de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, het Orint, en alle instanties die als authentieke gegevensbron fungeren

### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Verbintenis 1												
Verbintenis 2												

## Strategische doelstelling 3. Een adequaat bemiddelings-, klachten- en geschillenbeleid voeren

Iriscare doet er alles aan om de rechten en alle verstrekkingen die onder zijn bevoegdheid vallen te garanderen:

- verschaft snel en gebruiksvriendelijk nuttige informatie aan de burgers, partners en zorgverstrekkers;
- waarborgt geïndividualiseerde en volledige bijstand aan de burgers, partners en zorgverstrekkers.

Operationele doelstelling 1. De bemiddeling en de klachten betreffende de toekenning van het recht of het betaalde bedrag opvolgen om ervoor te zorgen dat het recht eenvormig wordt toegepast, er een gelijke behandeling is en de openbare fondsen gevrijwaard worden

Om deze informatieverstrekking en bijstand te garanderen zal Iriscare:

- de correspondenten telefonisch informeren;
- informatie verstrekken, bijstand verlenen en de gewestelijke klachten beheren via zijn klachtendienst ; dit beheer wordt gecentraliseerd binnen een enkele applicatie, wat een adequate IT-ondersteuning vereist;
- informatie verstrekken, bijstand verlenen en de klachten over de landsgrenzen heen beheren via zijn klachtendienst; dit beheer wordt gecentraliseerd binnen een enkele applicatie, wat een adequate IT-ondersteuning vereist;
- permanent de efficiënte toepassing van de wetgeving opvolgen en, indien nodig, bijkomende richtlijnen en adviezen opstellen.

*Verbintenis 1: behandelingstermijnen naleven op het vlak van informatieverstrekking en bijstand aan de burgers, partners en zorgverstrekkers*

Iriscare verbindt zich ertoe de aanvragen om informatie en bijstand van burgers, partners en zorgverstrekkers binnen 30 dagen na ontvangst te behandelen, waarbij minstens 90 % van de aanvragen betreffende de toepassing van de gewestelijke regelgeving en minstens 65 % van de aanvragen die betrekking hebben op de toepassing van de Europese verordeningen of van een bilaterale overeenkomst tussen België en een ander land, worden behandeld.

Resultaatindicatoren

- Percentage gewestelijke bemiddelingsdossiers die de dienst binnen 30 dagen heeft behandeld;
- Percentage internationale bemiddelingsdossiers die de dienst binnen 30 dagen heeft behandeld.

Die gegevens worden opgenomen in het jaarverslag waarvan sprake in de volgende verbintenis (klachtenbeheer).

Externe succesfactoren

/

*Verbintenis 2: behandelingstermijnen naleven voor de kinderbijslag en overige bevoegdheden*

Op het vlak van klachten verbindt Iriscare zich ertoe:

- voor de kinderbijslag:
  - o een analyse te maken van de gewestelijke klachten en bij het bevoegde kinderbijslagfonds te interveniëren:

- voor minstens 70 % van de klachten binnen 45 dagen na ontvangst;
- voor minstens 85 % van de klachten binnen 90 dagen na ontvangst;
- voor minstens 70 % van de internationale klachten binnen 90 dagen na ontvangst een analyse te maken en te interveniëren bij alle gewestelijke en/of buitenlandse instanties, zoals betaalinstanties of verbindingsorganen, die de nodige informatie kunnen verschaffen voor de oplossing van het probleem;
- Voor de andere bevoegdheden van Iriscare:
  - voor 2021-2022 een analyse te maken van de klachten en bij de bevoegde diensten te interveniëren:
    - voor minstens 60 % van de klachten binnen 90 dagen na ontvangst;
    - voor minstens 80 % van de klachten binnen 180 dagen na ontvangst;
  - voor 2023 een analyse te maken van de klachten en bij de bevoegde diensten te interveniëren:
    - voor minstens 70 % van de klachten binnen 90 dagen na ontvangst;
    - voor minstens 85 % van de klachten binnen 180 dagen na ontvangst;

#### Resultaatindicatoren

- Percentage gewestelijke klachtendossiers over kinderbijslag die door de dienst zijn behandeld binnen 45 en binnen 90 dagen
- Percentage internationale klachtendossiers over kinderbijslag die door de dienst zijn behandeld binnen 90 dagen
- Percentage klachtendossiers voor de andere bevoegdheden van Iriscare die door de dienst zijn behandeld binnen 90 dagen en binnen 180 dagen
- Opmaak van een jaarverslag met in het bijzonder alle categorieën van klachten en acties die moeten worden ondernomen om dergelijke klachten te vermijden

#### Externe succesfactoren

/

#### Tijdslijn

Project													
Opvolging													
	2021				2022				2023				
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
Verbintenissen 1 en 2: jaarverslag													

## Operationele doelstelling 2. Een adequaat geschillenbeheer voeren

Voor verzoekschriften en/of dagvaardingen die burgers, partners of zorgverstrekkers tegen Iriscare indienen bij de bevoegde rechtbanken, zal Iriscare:

- de door de bevoegde dienst doorgestuurde dossiers analyseren en opvolgen door, in samenwerking met deze dienst, alle door de auditeur of de ad-hoc-rechtbank gevraagde informatie te verstrekken;
- voorstellen een advocaat aan te stellen, hem alle gepaste instructies geven en het dossier opvolgen tot het volledig behandeld is en indien nodig, een tegenvordering indienen;
- samenwerken met het openbaar ministerie, de magistraten en advocaten en hen de adequate informatie bezorgen die geleid heeft tot de aangevochten administratieve beslissing van Iriscare.

Wat de gerechtelijke invordering betreft, zal Iriscare:

- nadat alle middelen voor de schuldinvoering via administratieve weg zijn uitgeput, de door de bevoegde dienst doorgestuurde dossiers analyseren en opvolgen;
- als de laatste aanmaning niets opleverde, de dossiers aan een advocaat toevertrouwen met daarin alle zowel in recht als in feite nodige informatie om een invorderingsprocedure op te starten via gerechtelijke weg.

Na kennis te hebben genomen van de gerechtelijke beslissing, worden de dossiers verder door de bevoegde dienst behandeld tot de schuld volledig terugbetaald, kwijtgescholden of aangerekend is op het reservefonds.

### *Verbintenis*

Iriscare verbindt zich ertoe, met of zonder de hulp van een advocaat, de dossiers voor de toekenning van het recht of de betaling die door de burger, partner of zorgverstrekker of de dienst Geschillen en Bemiddeling van Iriscare aanhangig zijn gemaakt bij de ad-hoc-rechtbank systematisch en adequaat op te volgen.

Hiertoe:

- volgt Iriscare systematisch en nauwgezet de afhandeling op van uitbetalingsdossiers voor de ad-hoc-rechtbanken, licht het de auditeur of de rechtbank volledig in en geeft het de nodige instructies aan de advocaat belast met de verdediging van de belangen van Iriscare;
- schakelt Iriscare de asymmetrie van de informatie, die per definitie in het nadeel van de burger speelt, uit, zowel in de geschillen waarin de burger, partner en zorgverstrekker voor zijn rechten opkomt als in de zaken waarin Iriscare onterechte uitbetalingen langs juridische weg terugvordert, door alle informatie die tot de administratieve beslissing heeft geleid ter beschikking te stellen;
- licht Iriscare, om de duur van de procedure zo kort mogelijk te houden, in 80 % van de gevallen binnen 2 maand na ontvangst van het verzoekschrift, de auditeur of de ad-hoc-rechtbank volledig in en, in geval van gerechtelijke invordering bezorgt Iriscare binnen 3 maand na de overdracht het dossier aan de advocaat die is aangesteld. Bovendien wordt elke aanvraag om bijkomende informatie in 80 % van de gevallen binnen 30 dagen behandeld;

- verbindt Iriscare, om nieuwe geschillen te vermijden over onderwerpen waarover er al gerechtelijke beslissingen waren, zich ertoe zijn medewerkers halfjaarlijks te informeren over de meest relevante beslissingen.

### Resultaatindicatoren

- Statistiek:
  - \*Aantal nieuwe dossiers (rechtsverdediging/gerechtelijke invordering)
  - \* Aantal zaken die hangende zijn voor de hoven en rechtbanken
  - \* Aantal afgesloten dossiers
  - \*Percentage dossiers dat binnen 2 maanden na de aanvraag om informatie van de auditeur (rechtsverdediging) of binnen 3 maanden na de overdracht van het dossier door de betalingsdienst (gerechtelijke invordering) aan de auditeur of de ad-hoc-rechtbank is overgedragen
- Percentage binnen de 30 dagen behandelde aanvragen om informatie
- Opmaak van een jaarlijks verslag met per categorie een overzicht van alle gerechtelijke beslissingen met betrekking tot het afgelopen jaar
- Opname in een gegevensbank (Juriscare) van de relevante en becommentarieerde gerechtelijke beslissingen

### Externe succesfactoren

- Wat de rechtsverdediging betreft, kan Iriscare het aantal procedures niet indijken omdat deze door de burger, partner of zorgverstreker worden ingeleid.
- Wat de gerechtelijke invordering betreft, hangt het aantal dossiers dat aan de advocaat wordt bezorgd en voor de ad-hoc-rechtbank moet komen af van de mate waarin de betalingsdiensten erin zijn geslaagd de onterechte uitbetalingen via administratieve weg terug te vorderen.
- De terug te vorderen bedragen, zowel bij rechtsverdedigingsgeschillen met een tegenvordering van Iriscare als bij gerechtelijke invorderingsdossiers, hangen volledig af van de gerechtelijke beslissingen zelf en van de financiële toestand van de persoon die de schuld moet betalen als hij daartoe wordt veroordeeld.
- In rechtsverdedigingsgeschillen en gerechtelijke invorderingsprocedures is de gelijke behandeling van de burger, partner en zorgverstreker een doorslaggevend criterium voor een objectieve procedure waarbij louter procedurele motieven zijn uitgesloten.

### Tijdlijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Statistiek												
Jaarverslag												
Juriscare												

## Strategische doelstelling 4. Een kwaliteitsvol extern communicatiebeleid voeren

Als nieuwe overheidsinstelling in het Brussels Gewest is het voor Iriscare essentieel om zijn werking en diensten bekend te maken bij de burgers, partnerorganisaties en andere belanghebbende partijen. Een duidelijke en proactieve externe communicatie over de identiteit en werking van Iriscare is hierbij onontbeerlijk.

### Operationele doelstelling 1. Een duidelijke identiteit uitdragen om het imago en de herkenbaarheid van Iriscare in het Brussels Gewest te versterken

Met een duidelijke en zichtbare identiteit wil Iriscare zich positioneren als een betrouwbare instelling die ten dienste van de Brusselaars staat.

#### *Project 1: identiteit*

Iriscare verbindt zich ertoe een duidelijke identiteit uit te dragen in het Brusselse Gewest.

#### Resultaatindicatoren

- Interne bepaling van de identiteit en het gewenste imago van Iriscare, uit te dragen in de externe communicatie
- Verspreiding van de identiteit en het imago van Iriscare en het gebruik ervan door de medewerkers van Iriscare
- Uitwerking van een meetsysteem voor het gepercipieerd imago

#### Externe succesfactoren

/

#### *Project 2: diversiteitstoets*

Iriscare verbindt zich ertoe een diversiteitstoets te ontwikkelen, gericht op zowel de interne als externe communicatie van Iriscare.

#### Resultaatindicatoren

- Ontwikkeling van een diversiteitstoets
- Uitwerking van een bewustmakingsplan rond de diversiteitstoets

#### Externe succesfactoren

/

## Verbintenis: een algemene communicatiestrategie uitwerken

Iriscare verbindt zich ertoe:

- een algemene communicatiestrategie voor Iriscare uit te werken;
- een huisstijl voor Iriscare uit te werken en het eenvormige gebruik ervan in de organisatie te bewaken;
- jaarlijks te communiceren over de belangrijkste verwezenlijkingen en activiteiten van Iriscare;
- het gepercipieerde imago te meten.

## Resultaatindicatoren

- Halfjaarlijkse meting van het gepercipieerde imago + GAP-analyse + actieplan;
- Opmaak algemeen strategisch communicatieplan;
- Terbeschikkingstelling van een huisstijlgids;
- Terbeschikkingstelling van basistemplates in de huisstijl;
- Interne bewustmakingscampagne over het gebruik van de huisstijl;
- Publicatie van het jaarverslag.

## Externe succesfactoren

/

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Project 1 (+verbintenis): verspreiding identiteit en imago van Iriscare	■	■			■				■			
Verbintenis: algemene communicatiestrategie	■	■						■				■
Verbintenis: huisstijl	■	■						■	■			
Project 2: diversiteitstoets				■	■							
Verbintenis: jaarverslag			■				■				■	

Operationele doelstelling 2. Een proactieve externe communicatie voeren ten aanzien van alle gebruikers om Iriscare, zijn opdracht en zijn scala aan activiteiten bekend te maken

Door actief te communiceren wil Iriscare zelf de regie in handen houden van de communicatie die over/rond de instelling gebeurt, zodat we zelf de toon kunnen zetten en de beeldvorming kunnen bepalen.

## Verbintenis

Iriscare verbindt zich ertoe:

- een basiscommunicatiepakket uit te werken om de opdrachten en dienstverlening van Iriscare bekend te maken;
- voor ieder departement met een externe focus een jaarlijks communicatieplan op te maken aansluitend op het algemeen strategisch communicatieplan en de activiteiten en doelgroepen van het betrokken departement.

## Resultaatindicatoren

- Uitwerking van een offline basispakket;
- Terbeschikkingstelling van een overzichtelijke en gebruiksvriendelijke Iriscare-website;
- Terbeschikkingstelling van een overzichtelijke en gebruiksvriendelijke Famiris-website;
- Jaarlijks communicatieplan per departement met een externe focus.

## Externe succesfactoren

Budget voor de aankoop van het nodige materiaal en de nodige diensten.

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Uitwerken van een basis offline communicatiepakket	■	■			■				■			
Uitbouw website Iriscare			■				■				■	
Uitbouw website Famiris	■				■				■			
Jaarlijks communicatieplan				■				■				■

Operationele doelstelling 3. Een relevant communicatienetwerk met de andere overheidsinstellingen van het Brussels Gewest uitbouwen om zo Iriscare op de kaart te zetten en synergieën op het vlak van communicatie te creëren

Iriscare wil mee aan de wieg staan van een echt communicatienetwerk waarin de communicatoren van de Brusselse instellingen onderling goede praktijken en kennis kunnen uitwisselen, naar analogie naar CommNet op federaal niveau.



## Verbintenis

Iriscare verbindt zich ertoe om, met het oog op de ontwikkeling van synergieën en kennisoverdracht, verder te bouwen aan de ontwikkeling van het officiële communicatienetwerk met de andere Brusselse overheidsinstellingen.

## Resultaatindicatoren

- Continue ontwikkeling van het communicatienetwerk;
- Jaarverslag over de activiteiten van het netwerk.

## Externe succesfactoren

Voor de creatie en het succes van een dergelijk netwerk: bereidheid tot samenwerking en input van tijd en middelen door de verschillende deelnemende instellingen

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Uitbouw van een communicatienetwerk	■				■				■			
Jaarverslag over de activiteiten van het netwerk				■				■				■

## Strategische doelstelling 5. Een klantgericht en professioneel fysiek en telefonisch onthaal organiseren

Het onthaal van en het telefonisch contact met de sociaal verzekerden waarvoor Iriscare bevoegd is, wordt besproken in deze hoofdlijn 2 in de strategische doelstelling 1 - operationele doelstelling 2.

Daarnaast wil Iriscare ook zijn andere bezoekers (deelnemers aan vergaderingen, leden van beheersorganen, sollicitanten, enz.) een warm en professioneel fysiek onthaal aanbieden.

Ook moeten de oproepen naar de algemene telefoonnummers van Iriscare en de DVC professioneel beantwoord worden.

## Operationele doelstelling 1. Een kwaliteitsvol fysiek onthaal organiseren

### *Project: Het fysiek onthaal optimaliseren*

Momenteel worden de gezinnen die voor hun kinderbijslagdossier langskomen en de andere bezoekers (met name leden van de beheersorganen, deelnemers aan vergaderingen, sollicitanten) in twee verschillende plaatsen van het gebouw ontvangen. Vanaf 2022 zal een nieuwe groep bezoekers dagelijks naar het gebouw komen, namelijk kinderen en ouderen die een medische evaluatie moeten ondergaan. Daarnaast is het mogelijk dat, naast de gezinnen, ook andere sociaal verzekerden (bv. personen met een handicap) in de toekomst naar het gebouw zullen komen om informatie op te vragen.

Iriscare wil dan ook een project opstarten om zijn fysiek onthaal te optimaliseren.

Iriscare verbindt zich ertoe om:

- behalve voor de bezoekersreceptie van Famiris, door middel van een analyse na te gaan of één enkele receptie kan worden gecreëerd voor alle bezoekers van beide instellingen (Iriscare en de DVC);
- scripts op te stellen voor het beantwoorden van vragen en die jaarlijks te actualiseren;
- na te gaan of een automatische registratie van de bezoekers mogelijk is;
- een rapporteringssysteem op te starten.

### Resultaatindicatoren

- Voorlegging van de analyse aan het Algemeen Bestuur en/of de projectstuurgroep;
- Opstelling en actualisering van scripts;
- Automatische registratie van de bezoekers;
- Inwerkingtreding rapporteringssysteem.

### Externe succesfactoren

/

### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Analyse	■	■										
Scripts		■				■				■		
Automatische registratie			■	■								
Rapporteringssysteem			■	■								

## Operationele doelstelling 2. Een kwaliteitsvol telefonisch onthaal organiseren

### Project: Het telefonisch onthaal optimaliseren

Momenteel behandelen de onthaalmedewerkers voornamelijk de oproepen naar het algemene telefoonnummer van de DVC. In de toekomst zullen ze ook de oproepen naar het algemene telefoonnummer van Iriscare verwerken. Daarnaast zullen de onthaalmedewerkers de oproepen van gezinnen die via het gratis nummer hun dossierbeheerder trachten te bereiken, doorschakelen. Verder is het mogelijk dat de onthaalmedewerkers in de toekomst ook andere oproepen moeten behandelen.

Iriscare wil dan ook een project opstarten om zijn telefonisch onthaal te optimaliseren.

Iriscare verbindt zich ertoe om:

- een callcenter op te richten om verschillende soorten telefonische oproepen te behandelen;
- scripts op te stellen voor het beantwoorden van vragen en die jaarlijks te actualiseren;
- in opleidingen te voorzien voor de operators;
- een rapporteringssysteem op te starten.

### Resultaatindicatoren

- Callcenter: datum van indienststelling;
- Scripts: data van opstelling en actualisering;
- Opleidingen: opleiding over het gebruik van de telefonie-applicatie en over andere noodzakelijke applicaties;
- Rapporteringssysteem: datum van indienststelling.

### Externe succesfactoren

/

### Tijdljn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Indienststelling callcenter												
Scripts												
Opleidingen												
Rapporteringssysteem												

## HOOFDLIJN 3: Een efficiënte en menselijke controle

### Strategische doelstelling 1. Een doeltreffende en constructieve samenwerking opzetten tussen Iriscare en de DVC van de GGC

Iriscare en de DVC delen een reeks diensten en werken samen voor de schaalvoordelen en expertise. Ze zoeken een samenhangend controledomein voor de werkingsgebieden van de GGC in haar geheel.

#### Operationele doelstelling. De samenwerking tussen Iriscare en de DVC opvolgen in het kader van de administratieve en financiële controle

Om de gemeenschappelijke aangelegenheden voor Iriscare en de DVC wat betreft de administratieve en financiële controle optimaal te beheren, is het belangrijk dat de regels van het gezamenlijk opgestelde protocolakkoord<sup>6</sup> – met daarin een beschrijving van de opdrachten, rollen, bevoegdheden en verantwoordelijkheden van zowel Iriscare als de DVC en van het kader voor informatie-uitwisseling tussen de beide partijen – worden geëerbiedigd.

Vanaf 1 januari 2023 wordt de administratieve controle van de instellingen die onder de bevoegdheid van Iriscare vallen – die gedelegeerd was aan de DVC – opnieuw overgenomen door Iriscare. In 2022 zal de overname van die controle worden voorbereid. De financiële controle wordt in 2024 overgenomen door Iriscare.

#### *Verbinden: de regels van het protocol toepassen*

Iriscare verbindt zich ertoe de regels van het samenwerkingsprotocol toe te passen op het vlak van de opvolging, rapportering en evaluatie van de gemeenschappelijke werking, via de daartoe ontwikkelde instrumenten en volgens de gezamenlijk vastgelegde planning.

#### Resultaatindicatoren

- Regelmatige rapportering aan de beheersorganen over de toepassing van het samenwerkingsprotocol;
- Uitvoering van de voorziene planning voor de overlegvergaderingen van de leidend ambtenaren;
- Uitvoering van de voorziene planning voor de vergaderingen van de respectieve diensten van Iriscare en de DVC.

#### Externe succesfactoren

- Beschikbaarheid van de betrokken diensten;
- Doeltreffende wederzijdse informatie-uitwisseling.

---

<sup>6</sup> Protocolakkoord over de samenwerking tussen de Diensten van het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie van Brussel-Hoofdstad en de bicommunautaire Dienst voor Gezondheid, Bijstand aan Personen en Gezinsbijslag betreffende de gedeelde diensten in het kader van de administratieve en financiële controle en zijn aanhangsel, van toepassing tot en met 31 december 2022

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
De regels voor het samenwerkingsprotocol toepassen												

## Strategische doelstelling 2. De instellingen controleren

Voor de instellingen die het financiert wil Iriscare een controle uitwerken op grond van verschillende factoren. Iriscare heeft als doel te waken over de efficiënte werking van de instellingen, de kwaliteit van het beheer ervan en de goede aanwending van de overheidsmiddelen. Zo wil Iriscare zich ervan vergewissen dat de aan de burger aangeboden hulp- en zorgdiensten beantwoorden aan de eisen op het vlak van erkenning, kwaliteit en veiligheid.

Voor sommige bevoegdheidsdomeinen zal de controle georganiseerd worden in samenwerking met de DVC op grond van een samenwerkingsprotocol tussen de DVC en Iriscare.

Voor 2021 en 2022 zorgt Iriscare, in overeenstemming met het samenwerkingsprotocol tussen de DVC en Iriscare over de administratieve en financiële controle, voor de invoering en uitvoering van de administratieve controle – met inbegrip van de kwaliteitscontrole – en van de financiële controle voor alle bij het protocol betrokken sectoren.

Vanaf 2023 zal Iriscare de administratieve controle zelf uitoefenen. Daartoe zal Iriscare in de loop van 2022 nieuwe medewerkers aanwerven en zullen de DVC alle nodige gegevens en dossiers voor de uitoefening van deze bevoegdheid bezorgen. Tijdens dit overgangsjaar zullen de DVC de opleiding van de Iriscare-medewerkers organiseren. De overname van de financiële controle zal plaatsvinden in 2024. De overgangsjaren die de bevoegdheidsoverdracht mogelijk maken, zullen gespreid zijn over de jaren 2022 en 2023.

### A. De R-MOB's en de openbare mutualiteit

Gelijktijdig met de controles van de statutaire en financiële voorwaarden, die worden uitgevoerd door de Controledienst van de Ziekenfondsen (CDZ), moet Iriscare een kwaliteitscontrole op poten zetten om de werking van de Brusselse verzekeringsinstellingen en de kwaliteit van hun dienstverlening aan de patiënten te evalueren, zodat die permanent verbeterd kunnen worden.

Hoewel de medewerking van Iriscare relatief beperkt zal zijn voor wat betreft de eigenlijke uitvoering van de financiële en statutaire controle op de R-MOB's (het jaarlijkse controleverslag van de CDZ zal worden voorgelegd aan het ABC van Iriscare), moet de denkoefening over de kwaliteitscontrole en de responsabilisering van de R-MOB's worden voortgezet (dit jaar is een testjaar; in 2022 volgt de operationele tenuitvoerlegging).

Wat het responsabiliseringsmechanisme betreft, gaat het om een project op middellange termijn met als doel om tegen 2023 een mechanisme op te zetten dat een kwaliteitsvolle controle van de dienstverlening aan de sociaal verzekerden waarborgt, naar het voorbeeld van wat op federaal niveau bestond en in 2023 voor de kinderbijslagfondsen ingevoerd wordt. Bij Iriscare zal een werkgroep Responsabilisering worden opgericht om, in nauw overleg met de bevoegde kabinetten en de stuurgroep van de verzekeringsinstellingen, de denkoefening op dat vlak in goede banen te leiden en met name om de criteria en de regels voor deze te verrichten controles vast te leggen.

Tot slot: zolang de HZIV de in het kader van de zesde staatshervorming overgedragen bevoegdheden van de ziekenfondsen blijft uitoefenen voor rekening van Iriscare (tot de Brusselse hulpkas is opgericht), blijft ze onderworpen aan dezelfde controle als de Brusselse R-MOB's, meer bepaald de administratieve en financiële controle door de CDZ en de kwaliteitscontrole door Iriscare.

### Operationele doelstelling. De administratieve en financiële controle en kwaliteitscontrole op de Brusselse R-MOB's en de HZIV implementeren

Om een correcte aanwending van de aan de Brusselse verzekeringsinstellingen ter beschikking gestelde middelen te verzekeren, werken Iriscare en de CDZ samen om de administratieve en financiële controle op de Brusselse R-MOB's te implementeren.

Merk op dat het responsabiliseringsstelsel een mechanisme is dat moet worden ingevoerd zodra de R-MOB's enige ervaring hebben, zodat er relevante indicatoren kunnen worden bepaald.

#### *Verbintenissen*

Iriscare verbindt zich ertoe een protocol voor administratieve en financiële controle af te sluiten met de CDZ. Het doel hiervan is om jaarlijks de uitvoering te delegeren van een controle op de toepassing van de boekhoudkundige en financiële bepalingen van de ordonnantie en haar uitvoeringsbesluiten, en van een statutaire controle op de naleving van de erkenningsvoorwaarden. De statutaire en financiële controle, zoals gedefinieerd in de ordonnantie van 21 december 2018, moeten worden uitgevoerd door de CDZ en het verslag moet worden bezorgd aan Iriscare.

De implementatie van deze controle zal twee luiken omvatten:

- een administratieve en financiële controle met het oog op de naleving van de ordonnantie van 21 december 2018 betreffende de Brusselse verzekeringsinstellingen in het domein van de gezondheidszorg en de hulp [sic] aan personen;
- een kwaliteitscontrole die ervoor moet zorgen dat Iriscare de R-MOB's financieel kan responsabiliseren.

#### Resultaatindicatoren

- Datum waarop een protocolakkoord met de CDZ is gesloten;
- Uitvoering van de verbintenissen in het protocolakkoord.

## Externe succesfactoren

- Bijdrage van de CDZ aan de opstelling van het protocolakkoord en de uitvoering ervan;
- Beschikbaarheid en terbeschikkingstelling van de gegevens door de R-MOB's en de CDZ.

## Tijdslijn

	2021												2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4				
Project																				
Opvolging																				
Sluiting protocolakkoord																				
Opvolging uitvoering protocolakkoord																				

### *Project: Een kwaliteitscontrole ontwikkelen*

Iriscare verbindt zich ertoe om een kwaliteitscontrole te ontwikkelen en er de grote lijnen van te bepalen, met name met het op federaal niveau ontwikkelde model als vertrekpunt, en om het responsabiliseringsmechanisme van de Brusselse R-MOB's op te starten.

Initieel houden de aan de Brusselse verzekeringsinstellingen toegekende subsidies geen rekening met de kwaliteit van het dossierbeheer, noch met hoe de verzekeringsinstellingen hun administratieve, regelgevende en wettelijke verplichtingen nakomen. Om het deel van de subsidie dat voor de responsabilisering in aanmerking komt te bepalen, zal er via kwaliteitsindicatoren rekening worden gehouden met de kwaliteit van het dossierbeheer en de kwaliteit van het financiële beheer. Dankzij dit systeem zou de werking van de Brusselse verzekeringsinstellingen en de kwaliteit van hun dienstverlening aan de patiënten moeten kunnen worden geëvalueerd om de voortdurende verbetering ervan te bevorderen.

Het systeem moet geleidelijk worden geïmplementeerd om de gelijkstelling van de nieuwe controlemethode te vergemakkelijken en om de haalbaarheid ervan niet in het gedrang te brengen. Daartoe zal er in 2021 een testfase plaatsvinden, waarin de geplande controles zullen worden uitgetest in samenwerking met de verzekeringsinstellingen, zonder dat er financiële sancties aan verbonden zijn.

Daartoe zal Iriscare:

- bij Iriscare een werkgroep (voortvloeiend uit de VI-stuurgroep, met de mogelijkheid om externe experts uit te nodigen) oprichten om de kwaliteitscontrolecriteria en de responsabiliseringsparameters te bepalen, rekening houdend met het op federaal niveau ontwikkelde model en met de mogelijkheid om het aan te passen aan de Brusselse situatie.

## Resultaatindicatoren

- Vergaderingen van de werkgroep opgericht om de kwaliteitscontrolecriteria en de responsabiliseringsparameters te bepalen;
- Datum waarop de kwaliteitscontrolecriteria en de responsabiliseringsparameters zoals bepaald door de werkgroep zijn voorgelegd aan de BGBP;
- Datum waarop de testfase zonder financiële sancties is ingevoerd;
- Datum waarop het in de ordonnantie van 21 december 2018 voorziene responsabiliseringsmechanisme daadwerkelijk is ingevoerd.

## Externe succesfactoren

- Medewerking van de R-MOB's in het kader van hun responsabilisering;
- Medewerking en beschikbaarheid van de externe partners;
- Beschikbaarheid en terbeschikkingstelling van de gegevens door de R-MOB's en de CDZ.

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Voorlegging van de kwaliteitscontrolecriteria en responsabiliseringsparameters zoals bepaald door de werkgroep aan de BGBP	■											
Invoering van de testfase	■	■	■	■	■	■	■	■				
Effectieve invoering van het responsabiliseringsmechanisme					■	■	■	■	■	■	■	■

## B. Instellingen voor ouderen en voor personen met een handicap

Iriscare is bevoegd voor de erkenning en financiering van deze instellingen (met uitzondering van de financiering van de infrastructuur in het kader van het meerjarenplan, wat een exclusieve bevoegdheid blijft van de DVC).

Wat de infrastructuur betreft, werd overeengekomen om een wijziging aan de Iriscare-ordonnantie voor te stellen. Die wijziging heeft als doel te verduidelijken dat de programmering van de infrastructuur in instellingen die uitsluitend onder de bevoegdheid van Iriscare vallen (ouderen en personen met een handicap), toekomt aan Iriscare. Zo kan Iriscare voor deze instellingen een eigen bouwplanning opstellen. Toch zal de uitoefening van de bevoegdheid – en meer bepaald de verwerking van de bouwdoSSIERS die in het kader van de programmering zijn goedgekeurd – worden gedelegeerd aan de DVC. Hierover zal een samenwerkingsprotocol tussen de DVC en Iriscare moeten worden voorbereid, om te worden toegepast zodra de ordonnantie in werking treedt.

Het protocol van 1 januari 2019 met de DVC regelt de organisatie en de praktische uitvoering van de administratieve en financiële controle op die instellingen. Dit protocol zal jaarlijks geëvalueerd worden.



Het is ook nodig een duidelijk beeld te krijgen van de middelen die bepaalde instellingen ter beschikking krijgen, zowel via diverse overheidssubsidies als via de bewoners zelf.

## Operationele doelstelling. De administratieve, financiële en kwaliteitscontrole implementeren van de instellingen voor zorg en bijstand aan personen die onder de bevoegdheid van Iriscare vallen

Om de naleving en de overeenstemming met de normen en wettelijke bepalingen te waarborgen, evenals de correcte aanwending van de middelen ter beschikking gesteld van de Brusselse Instellingen, plegen Iriscare en de DVC overleg met het oog op de invoering van de administratieve en financiële controle op die instellingen, op basis van een samenwerkingsprotocol betreffende de gedeelde diensten krachtens artikel 4, § 5 van de ordonnantie van 23 maart 2017 houdende de oprichting van de bicommunautaire Dienst voor Gezondheid, Bijstand aan Personen en Gezinsbijslag.

### *Verbintenis 1*

Voor 2021 en 2022 verbindt Iriscare zich ertoe te handelen in overleg met de DVC voor alle verrichtingen, normen en procedures waarvoor het verantwoordelijk is voor en na de administratieve controle op basis van het samenwerkingsprotocol. De uitvoering van die controle is gebaseerd op het methodologisch en in termen van werklust gedetailleerd plan voorgesteld door de DVC.

Hiertoe voert Iriscare onder andere de volgende taken uit:

- de controle van de administratieve volledigheid van de dossiers, m.a.w. of het dossier alle relevante stukken bevat zodat de DVC kunnen controleren of de betrokken instelling voldoet aan de wettelijke normen (administratieve controle);
- een werkplanning helpen opmaken met de directie Controle van de DVC, overleg voeren met deze directie en rapporteren aan het Verenigd College wanneer de instellingen in een kritieke toestand verkeren. Er komt een ad-hoc-procedure en de twee partijen verdelen de taken en de verantwoordelijkheden naar analogie met de akkoorden over de regelmatige procedures.

### Resultaatindicatoren

- Uitwerking van een werkplanning met de directie Controle van de DVC;
- Percentage tijdig verstrekte adviezen door de technische commissies, de Beheerraad voor Gezondheid en Bijstand aan Personen en andere adviesorganen;
- Datum van het ad-hoc-overleg tussen de DVC en Iriscare voor wat de uitzonderlijke of de kritieke procedures betreft;
- Datum van de opstelling van de jaarlijkse werkplanning voor het overleg DVC-Iriscare over de kritieke dossiers;
- Data van de tweemaandelijks rapportering van de kritieke dossiers aan het Verenigd College;
- Datum van de voorlegging van het jaarlijks evaluatieverslag van het protocol aan de BGBP.

### Externe succesfactoren

- Beschikbaarheid en terbeschikkingstelling van de gegevens door de instellingen;
- Medewerking van de DVC voor de uitwerking van de planning;

- Bezorging door de DVC van het controleverslag van de directie Controle met een beschrijving van de evaluaties en vaststellingen voortvloeiend uit haar controleactiviteit;
- Bijdrage van de DVC aan het overleg over de kritieke dossiers;
- Naleving van de termijnen bepaald in het protocol.

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Uitwerking van een jaarlijkse werkplanning met de directie Controle van de DVC												
Overleg tussen DVC en Iriscare uitzonderlijke procedures												
Wekelijks overleg DVC-Iriscare												
Tweemaandelijks rapportering aan het VC												
Voorlegging van het jaarlijks evaluatieverslag van het protocol aan de BGBP												

## Verbindenis 2

Voor 2021 en 2022 verbindt Iriscare zich ertoe te handelen in overleg met de DVC voor alle verrichtingen, normen en procedures waarvoor het verantwoordelijk is op het vlak van financiële controle overeenkomstig het samenwerkingsprotocol. Hiertoe controleert Iriscare de administratieve volledigheid van de dossiers, m.a.w. of het dossier alle relevante stukken bevat zodat de DVC kunnen controleren of de betrokken instelling voldoet aan de wettelijke normen (financiële controle).

Die controle wordt geleidelijk ingevoerd volgens het gedetailleerd plan dat de DVC voorstelden, in overleg met Iriscare en zal het volgende omvatten:

- de bezorging van de financiële balansen van de instellingen, waarbij Iriscare helpt om de vereiste documenten te verstrekken;
- de invoering van een methode samen met de DVC: vaststelling van een classificatie van de dossiers volgens de mate waarin ze voldoen aan de wettelijke normen en het type vereiste opvolging. Afstemming van de financiële en administratieve controles.

## Resultaatindicatoren

- Datum waarop richtlijnen zijn meegedeeld aan de instellingen;
- Percentage volledige dossiers die tijdig ter beschikking gesteld zijn van de DVC, volgens de gebruikelijke procedure voor de uitwisseling van dossiers tussen de twee administraties;
- Aantal controleverslagen en aanbevelingen meegedeeld aan de instellingen;
- Datum waarop het jaarlijks evaluatieverslag van het protocol is voorgelegd aan de BGBP.

### Externe succesfactoren

- Invoering van de in het protocol voorziene financiële controle door de DVC;
- Beschikbaarheid en terbeschikkingstelling van de gegevens door de instellingen;
- Bezorging door de DVC van het controleverslag van de directie Controle met een beschrijving van de evaluaties en vaststellingen voortvloeiend uit haar controleactiviteit.

### Verbintenis 3

Voor 2022 verbindt Iriscare zich ertoe:

- de overname van de door de DVC uitgevoerde administratieve en financiële controle voor te bereiden met het oog op een effectieve en volledige overname vanaf 1 januari 2023 voor de administratieve controle en vanaf 1 januari 2024 voor de financiële controle (met inbegrip van het aanhangsel bij het controleprotocol);
- een actieplan op te stellen voor de overname van de controles, dat de aanwerving van medewerkers en hun opleiding door de DVC omvat;
- een visie uit te werken op de controle van de hulp- en zorginstellingen met het oog op de overgang naar erkenningen van onbepaalde duur, en die voor te leggen aan de beheersorganen van Iriscare.

### Resultaatindicatoren

- Uitwerking actieplan;
- Opstelling van een aanhangsel bij het controleprotocol waarin de samenwerking tussen de DVC en Iriscare tijdens het overgangsjaar wordt bepaald;
- Aanwerving van personeel;
- Opleiding van het Iriscare-personeel door de DVC;
- Uitwerking van een visie op de controle van de hulp- en zorginstellingen;
- Voorlegging van de visie op de controles in de TC's en de BGBP.

### Externe succesfactoren

- Bezorging aan Iriscare door de DVC van alle nodige gegevens en dossiers voor de uitoefening van de administratieve en financiële controle;
- Opleiding van de Iriscare-medewerkers door de DVC;
- Medewerking van de DVC bij de opstelling van het aanhangsel bij het controleprotocol voor het overgangsjaar 2022 (en 2023 voor de financiële controle).

### Verbintenis 4

Iriscare verbindt zich ertoe om vanaf 2023 zelf de administratieve controle en vanaf 2024 de financiële controle uit te oefenen op de instellingen die onder zijn bevoegdheid vallen.

### Resultaatindicatoren

- Uitwerking van een jaarlijkse controleplanning
- Daadwerkelijke uitvoering van de controles ter plaatse volgens de bepaalde planning
- Aantal controleverslagen en aanbevelingen meegedeeld aan de instellingen

- Datum waarop het jaarlijks evaluatieverslag van het protocol is voorgelegd aan de BGBP

#### Externe succesfactoren

- Beschikbaarheid en terbeschikkingstelling van de gegevens door de instellingen

#### Verbintenis 5

Iriscare verbindt zich ertoe een protocol op te stellen voor de samenwerking met de DVC in het kader van de uitoefening van zijn bevoegdheid inzake infrastructuurbeleid, voor de instellingen waarvoor het verantwoordelijk is. De verwerking van de bouwdoSSIers die in het kader van de programmering zijn goedgekeurd zal immers gedelegeerd worden aan de DVC.

#### Resultaatindicatoren

- Uitwerking protocolakkoord;
- Voorlegging van het protocolakkoord aan de beheersorganen;
- Uitvoering van de verbintenissen in het protocolakkoord.

#### Externe succesfactoren

Medewerking van de DVC voor de opstelling van het protocolakkoord en de uitvoering ervan.

#### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Invoering van de in het protocol voorzien e financiële controle door de DVC												
Voorlegging van het jaarlijkse evaluatieverslag van het protocol aan de BGBP												
Vorbereiding van de overname van de administratieve controle												
Uitoefening van de controle												
Vorbereiding van de overname van de financiële controle												
Uitwerking samenwerkingsprotocol infrastructuur												

*Project 1: De mogelijkheden bestuderen om de kwaliteit en de veiligheid voortdurend te verbeteren en een kwaliteits- en thematische controle te ontwikkelen. De kwaliteitscontrole invoeren in overeenstemming met de controle op de R-MOB's*

Iriscare verbindt zich ertoe mogelijkheden te bestuderen om de kwaliteit en de veiligheid voortdurend te verbeteren en een kwaliteits- en thematische controle te ontwikkelen.

Het systeem moet geleidelijk worden toegepast op alle sectoren en instellingen. Het systeem moet geleidelijk worden geïmplementeerd om de gelijkstelling van de nieuwe controlemethode te vergemakkelijken en om de haalbaarheid ervan niet in het gedrang te brengen.

Daartoe zal Iriscare een werkgroep oprichten binnen de technische commissie Opvang van afhankelijkheid om een methode voor te stellen om een kwaliteits- en thematische controle te ontwikkelen. De opdrachten van die werkgroep zijn:

- de huidige procedures analyseren;
- de bestaande controles op het vlak van de instellingen voor zorg en bijstand aan personen oplist en evalueren;
- criteria voorstellen voor de kwaliteitscontrole;
- aanpassingen voorstellen van de normatieve systemen, van de evaluatieprocedures van de kwaliteit en de meetindicatoren van de kwaliteit;
- de haalbaarheid bestuderen van dit nieuwe soort controle en de taakverdeling tussen de DVC en Iriscare;
- een analyse- en aanbevelingsverslag aan de BGBP voorleggen.

**Resultaatindicatoren**

- Datum waarop de werkgroep is opgericht;
- Aantal en data van de werkgroepvergaderingen;
- Datum waarop het analyse- en aanbevelingsverslag aan de BGBP is voorgelegd.

**Externe succesfactoren**

- Medewerking van de hulp- en zorginstellingen;
- Medewerking van de DVC;
- Medewerking en beschikbaarheid van de externe partners om deze nieuwe controle op poten te zetten;
- Beschikbaarheid en terbeschikkingstelling van de gegevens door de hulp- en zorginstellingen.

**Tijdslijn**

Project												
Opvolging												
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Oprichting van de werkgroep												
Aantal/data van de werkgroepvergaderingen												
Datum waarop het analyseverslag is voorgelegd aan de BGBP												

## Verbintenis 6

Iriscare verbindt zich ertoe:

- een efficiënt beleid voor de begeleiding van de instellingen te bepalen met het oog op de naleving van de normen; het actieplan voor de opvolging van problematische instellingen te analyseren en vergaderingen met hen te organiseren;
- de mogelijkheid te analyseren om tussentijdse sancties in te voeren voor weigering of intrekking van de erkenning en aan het Verenigd College voor te stellen om het systeem in te voeren in het wettelijk kader van de instellingen voor ouderen.

### Resultaatindicatoren

- Aantal overlegvergaderingen tussen de DVC en Iriscare voor de invoering van de begeleiding van instellingen die niet voldoen aan de normen (data en notulen);
- Vergaderingen met de instellingen;
- Jaarlijks percentage van de problematische instellingen gevolgd en begeleid door Iriscare en de directie Controle van de DVC;
- Aantal geanalyseerde of opgevolgde actieplannen;
- Invoering van een procedure om instellingen te begeleiden;
- Uitwerking en voorlegging ter advies aan de BGBP van een nota waarin tussenliggende sancties worden voorgesteld ten opzichte van de weigering of intrekking van de erkenning (datum van het advies van de BGBP).

### Externe succesfactoren

- Medewerking van de directie Controle van de DVC
- Medewerking van de instellingen
- Politieke wil van het Verenigd College voor de tussentijdse sancties

### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Vaststelling van een ondersteuningsbeleid voor de bij het BGBP ingediende instellingen												
Uitvoering van het steunbeleid												
Voorlegging van een aan bij het BGBP waarin tussentijdse sancties worden voorgesteld												

## Verbintenis 7

Iriscare verbindt zich ertoe een administratieve opvolging te verzorgen van de Kappa-controles in de ROB's en RVT's en het aantal gecontroleerde instellingen te verdubbelen vanaf 2021.

### Resultaatindicatoren

- Percentage bedden onderworpen aan een Kappa-controle, op jaarbasis (10,30 % vanaf 2021, d.w.z. een verdubbeling van het aantal gecontroleerde instellingen);
- 90 % mededelingen aan de instellingen, in de drie maanden na de controle, van de Kappa-coëfficiënt (voor de dossiers waarvoor geen bijkomende informatie werd gevraagd);
- 90 % mededelingen in de drie maanden na de controle, (voor de dossiers waarvoor geen bijkomende informatie werd gevraagd) aan de Brusselse verzekeringsinstellingen van het resultaat van de Kappa-controle en de eventuele bijhorende sanctie.

### Externe succesfactoren

- Tijdige ontvangst van de gegevens doorgestuurd door de lokale colleges.

### Tijdlĳn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Percentage bedden onderworpen aan een Kappa-controle												
Percentage mededelingen aan de instelling in de 3 maanden na de controle van de Kappacoëfficiënt												
Percentage in de 3 maanden na de controle aan de Brusselse verzekeringsinstellingen van het resultaat van de Kappa-controle en eventuele sanctie												

## C. Revalidatie-instellingen

De bevoegdheid van Iriscare met betrekking tot de IBW's en PVT's beperkt zich voornamelijk tot de financiering van die instellingen. Voor de revalidatiecentra heeft Iriscare een grotere bevoegdheid.

Momenteel is er niet voorzien in een controle van deze revalidatiecentra, noch bij Iriscare, noch bij de directie Controle van de DVC. Eventuele controles worden uitgevoerd door de dossierbeheerders na vaststelling van problemen met de financiering of naar aanleiding van klachten (door gebruikers, personeel, anderen).

Over de aard, draagwijdte en methode voor de controles moet overlegd worden tussen alle belanghebbende partijen: Iriscare, de DVC, zorginstellingen en R-MOB's.

Bovendien moet er ook nagedacht worden over de mogelijkheid om een medische controle in te voeren. Het statuut van de adviserend arts en de bepaling van zijn erkennende instantie moeten vooraf verduidelijkt worden.

## Operationele doelstelling. De regels voor de controle in de revalidatiesector uitwerken

### Verbintenis

Iriscare verbindt zich ertoe vooruitgang te boeken met de denkoefening over de controlemethode voor de overeenkomsten en daartoe een analyse uit te voeren in de technische commissies. De toekomstige controles moeten worden verricht op grond van een bestek dat is opgesteld in overleg met de centra die een overeenkomst afsloten.

### Resultaatindicatoren

- Datum van de vergaderingen van de technische commissies die het onderwerp behandelen;
- Datum van de vergaderingen met de DVC;
- Datum waarop het analyseverslag is voorgelegd aan de BGBP.

### Externe succesfactoren

- Medewerking van de instellingen en de R-MOB's ;
- Eventuele verduidelijking van het statuut van de adviserend artsen en de erkennende instantie;
- Verduidelijking van de verdeling van de bevoegdheden tussen de verschillende bestuursniveaus en instellingen voor de medische controle.

### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Opstart van de denkoefening in de TC's												
Voorlegging van het analyseverslag aan de BGBP												

## D. PVT's en IBW's

### Operationele doelstelling. De uitgaven controleren in de PVT's en IBW's

#### Verbintenis

Iriscare verbindt zich ertoe:



- een jaarlijkse controle van de investeringsuitgaven van de PVT's uit te voeren, op basis van de boekhoudkundige documenten van de instelling, indien nodig ter plaatse tussen begin juli en eind september;
- het resultaat van deze controle tegen 15 oktober aan elke betrokken instelling mee te delen.

#### Resultaatindicatoren

- Jaarlijkse datum waarop de controle van de investeringsuitgaven van het jaar X-1 voor alle PVT's is uitgevoerd;
- Datum waarop de resultaten van deze controle aan de betrokken instelling zijn meegedeeld.

#### Externe succesfactoren

- Tijdige ontvangst van de dossiers van de instellingen.

#### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Jaarlijkse controle van de investeringsuitgaven van het jaar X-1 voor alle PVT's												
Mededeling van de resultaten van deze controle aan de betrokken instelling												

## E. Overige sectoren

Wat het domein preventie en eerstelijnszorg betreft, financiert Iriscare de MBE's via overeenkomsten. Momenteel worden er geen specifieke controles uitgevoerd.

Daarnaast is Iriscare bevoegd voor de terugbetaling van de consultaties inzake rookstopbegeleiding, die via de mutualiteiten gebeurt. Het controleert de terugbetaalde zorgverstrekkingen aan de hand van documenten en andere controles lijken op dit moment niet nodig.

Iriscare wordt belast met de opvolging van de erkenningen van de kinderdagverblijven en het klachtenbeheer. Op 1 januari 2023 zal Iriscare volledig bevoegd zijn voor deze sector. In dit verband zal het protocolakkoord bevoegdheden gewijzigd moeten worden, en zo nodig de wetgeving.

Het protocol zal worden aangepast naar aanleiding van de evaluatie ervan en als nieuwe bevoegdheden dat vereisen.

Operationele doelstelling. Analyseren hoe een administratieve, financiële en kwaliteitscontrole kunnen worden ontwikkeld in sectoren die nog niet worden gecontroleerd

*Project: De mogelijkheden voor een administratieve, financiële en kwaliteitscontrole in de nog niet gecontroleerde sectoren bestuderen*

Iriscare verbindt zich ertoe de mogelijkheden voor een administratieve, financiële en kwaliteitscontrole in de nog niet gecontroleerde sectoren te bestuderen: revalidatieovereenkomsten, africhters van assistentiehonden, enz.

Daartoe zal Iriscare:

- de toekomstige controles voor de nog niet gecontroleerde instellingen voor zorg en bijstand aan personen olijsten en bepalen;
- een werkgroep oprichten om:
  - o de procedures en normen te analyseren;
  - o de controlecriteria vast te leggen;
- aanpassingen van de normatieve systemen, de procedures en de indicatoren voorstellen;
- aan de BGBP een analyse- en aanbevelingsverslag voorleggen;
- het samenwerkingsprotocol tussen de DVC en Iriscare wijzigen.

#### Resultaatindicatoren

- Data van de werkgroepvergaderingen
- Datum waarop de aanpassingen van de normatieve systemen, de evaluatieprocedures en de indicatoren aan de BGBP zijn voorgelegd
- Datum waarop het analyse- en aanbevelingsverslag aan de BGBP is voorgelegd

#### Externe succesfactoren

- Samenwerking met de hulp- en zorginstellingen om de controlemechanismen vast te leggen
- Beschikbaarheid en terbeschikkingstelling van de gegevens door de hulp- en zorginstellingen
- Uitvoeringscapaciteit van de DVC van het protocol

#### Tijdslijn

	Project												
	Opvolging												
	2021				2022				2023				
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	
Data werkgroepvergaderingen (oprichting werkgroep)													
Datum voorlegging aanpassingen normatieve systemen, procedures en indicatoren aan de BGBP													

## F. Kinderbijslagfondsen

Sinds 1 januari 2020 zijn vier privéfondsen (vzw's) erkend om te werken en de kinderbijslag uit te betalen op het grondgebied van Brussel-Hoofdstad (19 gemeenten), zoals bepaald in de ordonnantie van 25 april 2019 tot regeling van de toekenning van kinderbijslag.

De regels met betrekking tot de controle van die fondsen zijn vastgelegd in artikel 10 en volgende van de ordonnantie van 4 april 2019 tot vaststelling van het betaalcircuit voor de gezinsbijslag. De praktische regels zijn uiteengezet in het protocol gesloten tussen de DVC en Iriscare betreffende de gedeelde diensten in het kader van de administratieve en financiële controle. De administratieve en kwaliteitscontrole van de privéfondsen en Famiris wordt uitgevoerd door Iriscare. De financiële controle vooraf van de privéfondsen wordt ook uitgevoerd door Iriscare. De financiële controle achteraf, die aan de DVC gedelegeerd was, wordt vanaf 2024 door Iriscare overgenomen. De richtlijnen voor die controles moeten nog worden vastgesteld. Het is wel de bedoeling om de huidige praktijk over te nemen en aan te passen aan de nieuwe regelgeving, waarbij ook moet kunnen worden gerapporteerd aan het Verenigd College, zoals bepaald in de ordonnantie.

Wat de kwaliteitscontrole via de verdeling van het responsabiliseringsbudget vanaf 2022 betreft, zal er bij deze evaluatie rekening worden gehouden met de concurrentiële context waarin de kinderbijslagfondsen, met inbegrip van het publieke fonds, zullen moeten werken en met de inachtneming van de daartoe in de regelgeving opgenomen regels.

### Operationele doelstelling 1. De administratieve controle, met inbegrip van de kwaliteitscontrole, implementeren in de instellingen die de kinderbijslag uitbetalen

Iriscare implementeert de administratieve controle bij de instellingen die kinderbijslag uitbetalen. Om de kwaliteit van het dossierbeheer en de dienstverlening van de betaalinstanties aan de gezinnen te bewaken, kent Iriscare een responsabiliseringssubsidie toe en meet het daarbij het behaalde kwaliteitsniveau van de privéinstellingen die de kinderbijslag uitbetalen.

Die controle omvat:

- het nazicht op de erkenningsvoorwaarden van de privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen;
- de jaarlijkse controle van de dossiers in de instellingen die kinderbijslag uitbetalen;
- de opmaak van een gedetailleerd auditverslag per instelling die kinderbijslag uitbetaalt, met als besluit een kwaliteitsindicator per instelling (verslag dat bijdraagt tot de vaststelling van het kwalitatieve aandeel van de financiering van de privékinderslaginstellingen).

#### *Verbintenis 1: De methode van de administratieve controle herzien*

Iriscare verbindt zich ertoe de methode en doelstellingen van de administratieve controle te herzien om ze beter op de Brusselse realiteit af te stemmen en een gezonde concurrentie tussen de instellingen die kinderbijslag uitbetalen te verzekeren door:

- de op federaal niveau toegepaste controlemechanismes opnieuw uit te denken, te vernieuwen en te updaten;
- een methode uit te werken om gerichte peilingen te verrichten op basis van kritische vragen of specifieke risico's in het kader van de Brusselse context;

- de mogelijkheid te onderzoeken om procedures en instrumenten te ontwikkelen om de vele gegevensbanken in Iriscare ter ondersteuning van de administratieve controle te gebruiken.

#### Resultaatindicatoren

- Datum waarop de analyse van de behoeften en doelstellingen van de administratieve controle en van de aan de regeling te verlenen steun is voltooid;
- Datum waarop de voorgestelde aanpassingen van de procedures en controlemethodes op grond van de conclusies van de analyse zijn voorgelegd.

#### Externe succesfactoren

- Gegevensinvoer door de kinderbijslagfondsen;
- Bekrachtiging van de nieuwe procedures door de bevoegde instanties.

#### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Analyse en herziening van de methode	■	■	■	■	■							
Voorlegging aan de Beheerraad						■						

#### Verbintenis 2: De erkenningsvoorwaarden voor de privékinderbijslagfondsen controleren

Iriscare verbindt zich ertoe:

- de erkenningsvoorwaarden voor de privékinderbijslagfondsen te onderzoeken door een systematische controle, op basis van het kadaster van de kinderbijslag, van het beheer van minstens 30.000 dossiers van de rechtgevende kinderen in het tweetalige gebied Brussel-Hoofdstad, een voorwaarde bepaald door de ordonnantie van 4 april 2019 tot vaststelling van het betaalcircuit voor de gezinsbijslag;
- de wijzigingen van de statuten van de privéfondsen te controleren en een advies ter goedkeuring ervan voor te leggen aan het Verenigd College.

#### Resultaatindicatoren

- Periodieke mededeling van het aantal actieve dossiers van de rechtgevende kinderen in het kadaster aan de kinderbijslagfondsen;
- Mededeling aan het Verenigd College van het door Iriscare verstrekte advies over de wijzigingen van de statuten van de privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen.

#### Externe succesfactoren

- Beschikbaarheid van toegang tot de gegevens van het kadaster;
- Termijn en medewerking van de betrokken instellingen voor de opvolging van hun statuten.

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Periodieke mededeling van het aantal actieve dossiers												
Mededeling van het verstrekte advies over de wijzigingen van de												

### Verbintenis 3: De administratieve controle verzekeren van de instellingen die kinderbijslag uitbetalen

Iriscare verbindt zich ertoe een jaarlijkse controle uit te voeren in de instellingen die kinderbijslag uitbetalen, via:

- een gerichte en aan de overgangcontext aangepaste administratieve controle van het gezinsbijslagstelsel, met aandacht voor de kwaliteit. Deze administratieve controle berust op een voorafgaande evaluatie van de controlecriteria, zodat ze relevant blijven ten opzichte van de vaststellingen op het terrein, de klachten en de gevolgen van de concurrentie tussen de fondsen;
- een controle die meer toegespitst is op de ondersteuning van de betaalinstanties voor 2021;
- vanaf 2022, een jaarlijkse kwaliteitscontrole in alle instellingen die kinderbijslag uitbetalen, volgens de wetenschappelijk ontwikkelde Dulbea<sup>+</sup>-onderzoeksmethode (gebaseerd op het Dulbea-onderzoeksmodel) waarmee men, op basis van representatieve controleresultaten, objectief en eenduidig een kwaliteitsindicator kan berekenen, zowel voor de privéfondsen als het publieke fonds;
- een begeleidingstraject dat kan worden gevolgd wanneer de kritische drempel voor de indicatoren van een kwaliteitsvol dossierbeheer in de privéinstellingen voor de uitbetaling van de kinderbijslag (bedoeld in de artikelen 10 tot 13 van de ordonnantie van 4 april 2019) is bereikt, voordat een administratieve sanctie wordt voorgesteld aan het Verenigd College.

#### Resultaatindicatoren

- Jaarlijkse actualisering van een controlehandboek dat de te volgen methode omstandig toelicht (vastlegging van de thema's en checklist van de controleaspecten);
- Uitwerking van de planning van de daadwerkelijke controles van de dossiers van de instellingen die kinderbijslag uitbetalen en uitvoering van de geplande controles;
- Opstelling, voor elke betaalinstantie, van een gedetailleerd auditverslag met een foutenanalyse en aanbevelingen om de fouten te verhelpen;
- Systematische opvolging van de opmerkingen uit het vorige auditverslag.

#### Externe succesfactoren

- Beschikbaarheid van de nodige tools en gegevensbanken om de controles voor te bereiden (in het bijzonder het kadaster van de kinderbijslag);
- Medewerking van de betrokken instellingen en toegang tot alle nuttige stukken en informatie uit de dossiers en tot de relevante gegevensbanken.

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Jaarlijkse actualisering van een controlehandboek												
Uitvoering van de jaarlijkse controle												
Opstelling van de auditverslagen												
Systematische opvolging van de geformuleerde opmerkingen												

## Operationele doelstelling 2. De financiële controle implementeren bij de privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen

Voor een correcte aanwending van de aan de privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen ter beschikking gestelde financiële middelen, voeren Iriscare en de DVC samen de financiële controle uit op de privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen. Vanaf 2023 zal Iriscare deze financiële controle zelfstandig uitvoeren.

Iriscare is bevoegd voor de uitvoering van de controles vooraf en achteraf van de kinderbijslagverrichtingen en van de controles vooraf van de beheersverrichtingen. Daarnaast zal Iriscare vanaf 1 januari 2023 de controle van alle verrichtingen in verband met de kinderbijslag en met het beheer ervan op zich nemen.

### *Verbindenis 1: De financiering vaststellen voor de administratiekosten van de privéfondsen*

Iriscare verbindt zich ertoe de financiering van de administratiekosten vast te stellen voor de privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen.

Daartoe zal Iriscare

- het BVC voor 2021 hernieuwen en een duidelijke en duurzame definitie uitwerken van het criterium voor de evolutie van de financiering om vanaf 2022 te beschikken over een BVC voor een meer aangepaste financiering aan de Brusselse realiteit;
- een duurzame methode bepalen om de financiering van de administratiekosten te berekenen;
- met de privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen overleggen over hun voorstellen op dit vlak tegen eind derde kwartaal 2021;
- het herziene financieringssysteem uiterlijk op 1 januari 2022 invoeren.

### Resultaatindicatoren

- Datum waarop het ontwerp is voorgelegd aan de privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen;
- Datum waarop het ontwerp is goedgekeurd door de BGB;
- Invoering van het financieringssysteem voor de administratiekosten van de fondsen (vanaf 2022).

## Externe succesfactoren

Akkoord van de beheersorganen over het voorstel tot wijziging van de financiering van de privéfondsen.

## Tijdslijn

	Project												
		Opvolging											
		2021				2022				2023			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Voorlegging van het ontwerp aan de privéfondsen													
Goedkeuring van het ontwerp door het Verenigd													
Invoering van het financieringssysteem													

### Verbinding 2: de gevraagde financiële middelen vooraf controleren

Iriscare verbindt zich ertoe een controle vooraf uit te voeren van de toekenning van de financiële middelen aan de privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen, zodat deze middelen hun telkens ter beschikking worden gesteld op basis van hun reële behoeften.

De controle van de financiële gezondheid met betrekking tot kinderbijslag, die deel uitmaakt van de controle achteraf zoals ze in het samenwerkingsprotocol zal worden bepaald, en die informatie vereist die afkomstig is uit de controle vooraf, zal tot eind 2023 door de DVC moeten worden uitgevoerd en vanaf 2024 door Iriscare.

Daartoe zal Iriscare:

- de aanvragen om middelen door privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen, goedkeuren vóór die middelen daadwerkelijk ter beschikking worden gesteld, via de dienst Budget, Financiering en Monitoring, met inachtneming van de met Iriscare overeengekomen planning;
- elk kwartaal op basis van de kwartaalaangifte, de subsidie voor de administratieve kosten in functie van de werklust berekenen;
- de juistheid nagaan van de maandelijkse afrekeningen voor de kinderbijslag en van de driemaandelijkse afrekeningen voor de administratieve kosten;
- tot eind 2023 driemaandelijks de resultaten van de voornoemde indicatoren bezorgen aan de DVC, volgens een planning en een overdrachtswijze die in onderlinge overeenstemming zijn overeengekomen.

### Resultaatindicatoren

- Datum waarop de door de privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen gevraagde middelen ter beschikking zijn gesteld;
- Datum waarop de berekening van de subsidie voor administratieve kosten op grond van de werklust is gecontroleerd;
- Datum waarop de juistheid is gecontroleerd van de maandelijkse afrekeningen voor de kinderbijslag en van de driemaandelijkse afrekeningen voor de administratiekosten;

- Datum waarop de resultaten van de voornoemde indicatoren die de controle vooraf omvat aan de DVC zijn bezorgd.

#### Externe succesfactoren

- Tijd die de privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen nemen om hun middelen aan te vragen;
- Tijdige ontvangst door Iriscare van de nodige middelen voor deze instellingen;
- Budgettaire stabiliteit, zelfs wanneer de financiële behoeften van de privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen plots toenemen;
- Medewerking van de DVC.

#### Tijdlijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Terbeschikkingstelling van de gevraagde middelen												
Controle van de berekening van de subsidie op grond van de werklust												
Controle van de afrekeningen												
Bezorging van de resultaten aan de DVC												

#### Verbindenis 3: De aangerekende gezinsbijslag achteraf controleren

Iriscare verbindt zich ertoe jaarlijks een controle achteraf uit te voeren van de door de privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen aangerekende gezinsbijslag.

Deze controle wordt in principe uitgevoerd op de zetel van de privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen, meer bepaald op basis van de gegevens in de maandelijkse financiële aangiften en de jaarrapportering met betrekking tot de rekeningen (kinderbijslag en beheer). De controle spitst zich toe op de cruciale financiële verrichtingen van de privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen.

Deze controle verloopt in drie stappen:

- een controle van de afgeleverde financiële aangiften in het kader van de financiële rapportering;
- een controle achteraf van de kinderbijslagverrichtingen;
- een eerste doorlichting van de boekhouding.

De DVC moeten tot eind 2023 een controle uitvoeren van de balans van de verrichtingen inzake kinderbijslag, die deel uitmaakt van de in het samenwerkingsprotocol vastgelegde controle achteraf. Iriscare verbindt zich ertoe een strategie in te voeren om deze controle over te nemen vanaf 2024.

#### Resultaatindicatoren

- Datum waarop aan de DVC een auditverslag met betrekking tot de in 2023 voltooide controle achteraf is bezorgd van de financiële verrichtingen van de privéinstellingen die kinderbijslag



uitbetalen, volgens een planning en een overdrachtswijze die in onderlinge overeenstemming zijn overeengekomen;

- Datum waarop de auditverslagen met de resultaten van de controles, de verrichte vaststellingen en de geformuleerde aanbevelingen inzake hun financieel beheer zijn verzonden aan de privéinstellingen die kinderbijslag uitbetalen;
- Invoering en uitvoering van de controle van de balans van de verrichtingen inzake kinderbijslag vanaf 2024.

#### Externe succesfactoren

- Medewerking van de privéfondsen tijdens de uitvoering van de controle achteraf;
- Medewerking van de DVC, ook voor de overdracht van dossiers, kennis en expertise met het oog op de overname van de volledige controle achteraf door Iriscare vanaf 2024;
- Beschikbaarheid van gekwalificeerd personeel om de volledige overname uit te voeren in 2024 (behoefte te ramen in 2023).

#### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Bezorging van een auditverslag aan de DVC												
Verzending van de auditverslagen aan de uitbetalingsinstellingen												
Uitvoering en controle van de controle van de balans van de verrichtingen inzake de kinderbijslag door de betaalinstanties												

### Operationele doelstelling 3. Een analytische exploitatieboekhouding implementeren voor Famiris

#### Verbindenis: Een analytische exploitatieboekhouding invoeren voor Famiris

Iriscare verbindt zich ertoe tegen eind 2023 een analytische exploitatieboekhouding te voeren, waarbij de personeels- en werkingskosten die rechtstreeks verband houden met het publieke fonds Famiris worden geïdentificeerd. De regels voor deze analytische boekhouding zullen gepreciseerd kunnen worden door het Verenigd College.

In die boekhouding moeten de personeelskosten en de directe kosten (IT) worden opgenomen en moet een verdeelsleutel worden gebruikt voor de andere kosten (Facility, geschillen, vertaling, enz.).

#### Resultaatindicatoren

Beschikbaarheid van het verslag van de analytische boekhouding voor het publieke fonds.

## Externe succesfactoren

Beschikbaarheid van de verslagen van de analytische module van het gewestelijke SAP-platform.

### Tijdlijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Beschikbaarheid van het verslag van de analytische boekhouding												

## G. Transversale sectoren

### Verbintenis

Iriscare verbindt zich ertoe:

- jaarlijks de door de zorginstellingen in de RaaS-applicatie ingevoerde gegevens te controleren met behulp van andere gegevensbronnen waarover het beschikt. Het gaat om ROB's, RVT's, CDV's, revalidatiecentra, PVT's, IBW's, en MBE's;
- als er bij de vergelijking een verschil blijkt, moet er een mededeling naar de betrokken instelling met de door Iriscare doorgevoerde aanpassingen worden verstuurd of een verzoek om het verschil uit te leggen.

### Resultaatindicatoren

- Jaarlijkse vergelijking voor de eindafrekeningen van de door de instellingen ingevoerde gegevens met de RSZ-gegevens over het personeel van de instelling en de in de facturatiebestanden van de Brusselse verzekeringsinstellingen vermelde uitkeringen (N-modellen)
- Datum waarop mededelingen bij verschillen zijn verzonden

## Externe succesfactoren

Tijdige ontvangst van de nodige gegevens: de RSZ-gegevens van de Kruispuntbank en de N-modellen van de Brusselse verzekeringsinstellingen

### Tijdlijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Jaarlijkse vergelijking van de door de instellingen ingevoerde gegevens voor de eindafrekeningen												
Verzendingsdatum van mededelingen bij verschillen												

## Strategische doelstelling 3. De uitkeringen aan personen controleren: de sociale controle van de begunstigden van de uitkeringen implementeren in het kader van de strijd tegen de sociale fraude, maar ook om een correcte en legitieme uitbetaling van de uitkeringen aan de begunstigden te garanderen

In een bepaald aantal gevallen kan, om het recht op uitkeringen te onderzoeken, een sociale controle bij de sociaal verzekerde thuis nodig blijken. Dankzij dit bezoek kunnen er voldoende relevante elementen worden verzameld om zo de aan de sociaal verzekerde daadwerkelijk verschuldigde uitkeringen correct te berekenen en via die weg sociale fraude te bestrijden. Tezelfdertijd kunnen de Brusselse begunstigden dankzij dit bezoek ook een passende bijstand krijgen, zodat ze hun legitieme recht op uitkeringen kunnen laten gelden.

### A. Gezinsbijslag

Iriscare is bevoegd om thuiscontroles bij de begunstigde gezinnen uit te voeren. Via die thuiscontroles verzamelt Iriscare alle noodzakelijke gegevens voor de uitoefening van hun recht op kinderbijslag. De gezinnen krijgen daarbij alle informatie en hulp om hun rechten op gezinsbijslag uit te oefenen met zo weinig mogelijk administratieve lasten voor hen. Dankzij deze thuiscontroles kunnen we ook de sociale fraude doeltreffend bestrijden.

Operationele doelstelling 1. De thuiscontrole van de gezinnen invoeren om tussen partners van het netwerk van sociale inspecties en gerechtelijke instanties verkregen gegevens te verwerken, te analyseren en uit te wisselen

Iriscare organiseert thuiscontroles bij de sociaal verzekerden om ze te informeren, te helpen of hun dossier aan te passen. Deze opdracht gebeurt op verzoek van de instellingen die financiële uitkeringen toekennen, maar ook op basis van zorgvuldig uitgekozen en gerichte steekproeven om bepaalde problemen te detecteren.

Iriscare stelt op grond van de geldende regelgeving de methode vast voor de analyse van de in het verleden ingezamelde gegevens en de overheidsbeleidslijnen met betrekking tot de betaalde uitkeringen.

Daarnaast kan – dankzij de samenwerking met andere overheidsinstellingen, zoals de openbare instellingen voor sociale zekerheid (OISZ's) of de gerechtelijke instanties – het kinderbijslagfonds ook voldoende relevante elementen worden bezorgd om de daadwerkelijk verschuldigde uitkeringen te betalen.

### *Verbintenis: De thuiscontroles bij de gezinnen uitvoeren*

Iriscare verbindt zich ertoe:

- de gezinnen de nodige informatie en bijstand te verstrekken om te garanderen dat ze hun recht op gezinsbijslag kunnen laten gelden in de context van de nieuwe wetgeving;
- na de verrichte bezoeken de conclusies aan de betrokken instellingen te bezorgen;
- in voorkomend geval, de beschikbare informatie aan de officiële overheidsinstanties te bezorgen, met inbegrip van de informatie die toelaat frauduleuze feiten te identificeren;
- een jaarlijks evaluatieverslag voor te leggen van de resultaten van de thuiscontroles met betrekking tot de regularisaties van de gezinsbijslag/sociale toeslagen en de onverschuldigde bedragen na de controle van de sociaal verzekerden. Dit enige verslag zal ook elementen bevatten die verband houden met sociale fraude (cf. operationele doelstelling 2).

### Resultaatindicatoren

- Verzameling en opname in het controleverslag van de nodige en relevante gegevens voor de uitoefening van het recht op gezinsbijslag
- Datum waarop de BGB het jaarlijks evaluatieverslag goedkeurt
- Aangifte bij de externe partners van aangetoonde frauduleuze feiten

### Externe succesfactoren

- Medewerking van de sociaal verzekerde of van derden
- Medewerking van de overheidsinstellingen of privépartners
- Verwerkingstermijn van aanvragen van externe partners

### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Verzameling van de nodige gegevens en opname ervan in het												
Goedkeuring van het jaarlijks verslag door de BGB												
Aangiftes frauduleuze feiten												

## Operationele doelstelling 2. Sociale fraude bestrijden in het kader van de correcte toekenning van de gezinsbijslag

Iriscare centraliseert en coördineert alle informatie over sociale fraude die een weerslag heeft op de kinderbijslagregeling. Daartoe is de samenwerking tussen de verschillende partners van het grootste belang en kan zo relevante informatie worden bijeengebracht.

### *Verbintenis: De informatie over fraude coördineren en centraliseren*

Iriscare verbindt zich ertoe:

- alle informatie over sociale fraude die een weerslag heeft op de gezinsbijslagregeling te centraliseren en te coördineren;
- samen te werken met de OISZ's en de arbeidsauditoraten;
- de BGB een jaarverslag over de strijd tegen sociale fraude voor te leggen. Dit enige verslag zal ook elementen bevatten die verband houden met sociale controle (cf. operationele doelstelling 1)

### Resultaatindicatoren

- De samengevoegde kwartaalstatistieken met betrekking tot de onverschuldigde bedragen gegenereerd door de gezinsbijslagfraude op basis van de individuele statistieken van de kinderbijslagfondsen
- Jaarlijkse statistieken met betrekking tot:
  - o het aantal aanvragen om informatie vanwege de gerechtelijke overheden die naar de betrokken instanties werden verzonden;
  - o het aantal mededelingen (pv's) vanwege de gerechtelijke overheden, die naar de betrokken instanties werden verzonden;
  - o het aantal aanvragen om informatie vanwege een OISZ, FOD of de POD MI die naar de betrokken instanties werden verzonden;
  - o het aantal mededelingen (pv's of beslissingen), vanwege een OISZ, FOD of van de POD MI, die naar de betrokken instanties werden verzonden;
  - o het aantal ontvangen parlementaire vragen waarop binnen de vereiste termijn werd geantwoord;
- Datum waarop de BGB het jaarverslag goedkeurt

### Externe succesfactoren

- Medewerking van de openbare partnerinstellingen
- Verwerkings- en antwoordtermijnen van de betrokken instellingen

## Tijdslijn

	Project												
	Opvolging												
		2021				2022				2023			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Kwartaalstatistieken													
Jaarlijkse statistieken													
Goedkeuring van het jaarlijks verslag door de BGB													

Operationele doelstelling 3. De criteria voor de toekenning van een toeslag op de kinderbijslag verfijnen via een evaluatie van het kadastraal inkomen

Naar aanleiding van de hervorming van de kinderbijslag in Brussel zal het recht op een sociale toeslag geopend worden voor alle gezinnen met een beperkt inkomen, ongeacht hun beroepssituatie. Dat komt neer op een aanzienlijke uitbreiding van de doelgroep ten opzichte van de federale regelgeving.

De toekenning van deze toeslag zal, zoals al het geval is bij de geldende regelgeving, onderworpen zijn aan de controle van het belastbaar jaarinkomen van het gezin. Die evaluatie is hoofdzakelijk gebaseerd op de fiscale gegevens.

De ordonnantie van 25 april 2019 tot regeling van de toekenning van gezinsbijslag bepaalt dat de kadastrale inkomens die de basis vormen voor de inkomensbelasting van het gezin, ook in aanmerking moeten worden genomen bij de evaluatie van het recht op de sociale toeslag. Dit bijkomende criterium heeft als doel de toeslag voor te behouden voor echt kwetsbare gezinnen, met uitsluiting van hen van wie het financieel vermogen niet rechtstreeks blijkt uit het belastbaar inkomen.

**Verbintenis: Een systematische controle van de kadastrale inkomens invoeren**

Iriscare verbindt zich ertoe:

- een geschikt en doeltreffend controlemechanisme te ontwikkelen;
- de nodige regels en procedures te ontwikkelen om die controle toe te passen op alle werkelijke en potentiële rechthebbenden op een sociale toeslag;
- te waarborgen dat alle betrokken gezinnen in kennis worden gesteld van de impact van deze nieuwe maatregel.

**Resultaatindicatoren**

- Ontwikkeling en uitvoering van een impactanalyse;
- Ontwikkeling van een digitale flux om het kadastraal inkomen te raadplegen en terbeschikkingstelling ervan aan de instellingen die kinderbeslag uitbetalen;
- Voorbereiding van de regelgevende teksten voor de toepassing van het controlemechanisme;
- Verspreiding van de administratieve en technische richtlijnen voor de indienststelling van de nieuwe gegevensflux.

## Externe succesfactoren

- Medewerking en beschikbaarheid van de externe partners, met name de FOD Financiën en de KSZ;
- Nodige vergunningen om toegang te krijgen tot de gegevens over het kadastraal inkomen;
- Tijdige beschikbaarheid van het wet- en regelgevend kader om het controlemechanisme binnen de opgelegde termijn te implementeren.

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Impactanalyse												
Digitale flux												
Regelgevende teksten												
Administratieve en technische richtlijnen												

## B. Hulp aan bejaarden

Operationele doelstelling. De controlebehoefte inzake de toekenning van de THAB identificeren om een doeltreffend en doelgericht systeem voor sociale controle op punt te stellen

Vanaf 1 januari 2021 zal alleen Iriscare effectief bevoegd zijn voor de uitbetaling van de THAB, volgens de regels die het Verenigd College zal hebben vastgesteld. Een controle van de toekenningsvoorwaarden (met name de middelen) bij de begunstigden zal moeten georganiseerd worden. Die controle zal sterk lijken op de thuiscontrole die nu al wordt uitgevoerd voor de kinderbijslag, d.w.z. een controle die dient om mensen te helpen hun rechten uit te oefenen, maar ook om eventuele fraude op te sporen.

*Verbintenis: Na de daadwerkelijke overname van de bevoegdheid inzake de toekenning van de THAB een analyse uitvoeren om de risico's op sociale fraude en onterechte toekenning van de THAB te identificeren om een doelgerichte en afdoende sociale controle van de begunstigden te ontwikkelen en te implementeren*

Iriscare verbindt zich ertoe:

- na de overname van de THAB de risico's op sociale fraude of fouten bij de toekenning (regularisaties of onterechte betalingen) te analyseren, waarbij rekening wordt gehouden met de praktijk, de mogelijke bijstand aan begunstigden tijdens controlebezoeken en zijn ervaring op het vlak van de gezinsbijslag;
- hiervan een verslag op te stellen.

### Resultaatindicatoren

- Opstelling van een analyseverslag van de risico's op sociale fraude en op onterechte toekenningen van bijslag.

### Externe succesfactoren

- Daadwerkelijke overname en uitoefening van de betrokken bevoegdheid;
- Medewerking van derden (rusthuizen, enz.).

### Tijdslijn

	Project												
	Opvolging												
		2021				2022				2023			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Opstelling van een analyseverslag													

## Strategische doelstelling 4. Een database ontwikkelen van gekwalificeerde gegevens via de inzameling en pertinente cijfergegevens over de sociale controle en de strijd tegen de gezinsbijslagfraude verwerken

Dankzij de verwerking van de ingezamelde gegevens en de opstelling van statistieken kan het uit te stippelen beleid worden geëvalueerd en kunnen de te ondernemen acties voor het uitgestippelde beleid worden vastgelegd.

De huidige statistieken zijn een essentieel instrument voor Iriscare om zich te positioneren als bevoorrecht partner voor de Brusselse gezinsbijslagregeling in het kader van de verplichtingen die gepaard gaan met de sociale inspectie en de strijd tegen de sociale gezinsbijslagfraude.

**Operationele doelstelling.** Een efficiënt kennissysteem uitwerken door statistische gegevens te verzamelen, te verwerken, te koppelen, ter beschikking te stellen en uit te wisselen om de voorbereiding van de beleidslijnen te ondersteunen

Na de verwerking en de analyse van de ingezamelde gekwalificeerde en gekwantificeerde gegevens kan een gegevensbank met betrouwbare statistieken worden uitgewerkt. Zo kunnen de beleidslijnen efficiënt worden uitgewerkt, rekening houdend met de cijfergegevens en strategische doelstellingen die eigen zijn aan het departement.





## HOOFDLIJN 4: Naar een voorbeeldorganisatie

### Strategische doelstelling 1. Strategische en operationele plannen uitwerken om een duidelijke visie en richting te geven aan de van alle diensten verwachte resultaten

Om op grond van de interne en externe context te bepalen hoe Iriscare in de komende jaren wil evolueren en de toekomstige strategieën en middelen te bepalen die nodig zijn om de doelstellingen waartoe het zich verbonden heeft, zijn opdrachten en zijn visie te verwezenlijken, is het essentieel om een strategische planning op te maken. Dit waarborgt de samenhang van de strategische keuzes binnen een globale en kwalitatieve benadering, toegespitst op de resultaten.

Operationele doelstelling. Een jaarlijks operationeel plan per dienst uitwerken, waarbij de door hen te halen precieze doelstellingen worden vastgelegd en SMART-indicatoren en boordtabellen uitwerken om de uitvoering van de doelstellingen op te volgen

Om de uitvoering van de verbintenissen van zijn beheersovereenkomst en alle strategische en operationele doelstellingen ervan op te volgen, moet Iriscare boordtabellen opmaken die per jaar en voor elk van zijn diensten voldoende geformuleerde en ontwikkelde indicatoren per doelstelling bevatten om als operationeel plan te fungeren.

#### *Verbintenis 1: Een jaarverslag voorleggen*

Iriscare verbindt zich ertoe om, in februari van het jaar dat volgt op het te evalueren jaar, aan het ABC een jaarverslag voor te leggen, gebaseerd op de indicatoren en boordtabellen.

#### Resultaatindicatoren

Datum waarop het jaarverslag is voorgelegd aan het ABC

#### Externe succesfactoren

/

#### *Verbintenis 2: De rapporteringsplanning evalueren*

Iriscare verbindt zich ertoe om, naargelang de omstandigheden, regelmatig te evalueren of de rapporteringsplanning moet worden aangepast.

#### Resultaatindicatoren

Datum waarop de rapporteringsplanning is aangepast als de omstandigheden het vereisten

Externe succesfactoren

/

Tijdslijn

	Project												
	Opvolging												
		2021				2022				2023			
		Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Jaarverslag													
Evaluatie van de planning													

## Strategische doelstelling 2. De interne organisatie gebruiken als drijvende kracht voor de realisatie van de strategische doelstellingen

### Operationele doelstelling 1. Een performant managementteam uitbouwen

De leidinggevenden spelen een sleutelrol bij de uitwerking en realisatie van de organisatiedoelstellingen. Het is dan ook cruciaal dat zij over de nodige competenties, informatie en instrumenten beschikken om hun functie uit te oefenen. Het is ook belangrijk dat de leidinggevenden van Iriscare regelmatig vergaderen in min of meer beperkte groep voor besprekingen over het te voeren beleid en de te maken keuzes in de verschillende door de instelling beheerde materies.

*Project: Een ontwikkelingstraject uitwerken voor het management en het middenkader*

Iriscare verbindt er zich toe een ontwikkelingstraject uit te werken voor het middenkader en het management, waarbij de focus zal liggen op enerzijds de ontwikkeling van algemene managementvaardigheden en anderzijds het verwerven van inzicht in meer organisatiegebonden materies.

#### Resultaatindicatoren

Het ontwikkelingstraject is toegankelijk voor alle managers en leden van het middenkader.

*Verbintenis: Het managementcomité en directiecomité maandelijks laten vergaderen*

Iriscare zal zijn leidinggevenden regelmatig bijeenbrengen in min of meer beperkte groep voor besprekingen over het te voeren beleid en de te maken keuzes in de verschillende door de instelling beheerde materies.

Iriscare verbindt zich ertoe:

- maandelijks een managementcomité, samengesteld uit alle mandaathouders van Iriscare en de verantwoordelijke voor human resources, te laten vergaderen;

- maandelijks een directiecomité, samengesteld uit de mandaathouders en de verantwoordelijken van de verschillende stafdiensten, te laten vergaderen.

#### Resultaatindicatoren

- Data van de vergaderingen van het managementcomité;
- Data van de vergaderingen van het directiecomité.

#### Externe succesfactoren

/

#### Tijdljn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	
Ontwikkelingstraject management en middenkader												
Managementcomité												
Directiecomité												

### Operationele doelstelling 2. Een projectwerking ontwikkelen ter ondersteuning van de organisatiestrategie

Door de verdere uitbouw van de cel PMO en de systematische organisatie van een stuurgroep voor Iriscare-projecten en mede-organisatie van een gemeenschappelijke stuurgroep voor projecten met de DVC, wil het management van Iriscare het overzicht over de verschillende projecten bewaren en een kwaliteitsvolle projectwerking faciliteren. Dankzij een gemeenschappelijke projectstuurgroep voor Iriscare en de DVC moeten de twee instellingen hun gemeenschappelijke projecten nauwgezet kunnen opvolgen.

#### *Verbintenis 1: Een mature PMO-werking uitbouwen*

Iriscare verbindt zich ertoe de PMO-werking (processen, tools, ondersteuning aan de projectmanagers, enz.) jaarlijks te evalueren en te optimaliseren.

Daartoe zal Iriscare jaarlijks een evaluatienota opmaken voor het ABC.

#### Resultaatindicatoren

Datum waarop de evaluatienota 'PMO-werking' is voorgelegd aan het ABC.

#### Externe succesfactoren

/

### Verbinding 2: projecten systematisch opvolgen

Om de voortgang van projecten systematisch op te volgen, verbindt Iriscare zich ertoe om zowel de Iriscare-projectstuurgroep als de gemeenschappelijke projectstuurgroep met de DVC maandelijks te laten vergaderen of mee te organiseren. De aan deze stuurgroepen verbonden projectopvolging en projectdocumenten worden maandelijks geüpdatet in de PMO-boordtabel.

### Resultaatindicatoren

Maandelijks update van de PMO-boordtabel.

### Externe succesfactoren

Medewerking van de DVC voor de gemeenschappelijke stuurgroep.

### Tijdslijn

	Tijdslijn											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Project												
Opvolging												
Evaluatie PMO-werking												
Maandelijks update PMO-boordtabel												

### Operationele doelstelling 3. Een samenwerking met de DVC opzetten

Een nauwe samenwerking tussen Iriscare en de DVC is essentieel om alle gemeenschappelijke projecten en verbintenissen zo goed mogelijk uit te voeren.

### Verbinding

Iriscare verbindt zich ertoe:

- mee een maandelijks strategische vergadering te organiseren tussen de leidend en adjunct-leidend ambtenaren van de twee instellingen;
- mee een maandelijks overleg te organiseren tussen de leidend en adjunct-leidend ambtenaren van de twee instellingen voor wat de uitvoering van het samenwerkingsprotocol inzake de algemene diensten betreft (zie hoofdlijn 4: strategische doelstelling 4. Gedeelde ondersteunende diensten tussen Iriscare en de DVC ontwikkelen: Operationele doelstelling 2. Het overleg over de werking van de algemene diensten tussen de leidend en adjunct-leidend ambtenaren van Iriscare en de DVC organiseren);
- tot 2023, wanneer Iriscare de administratieve en financiële controle van de instellingen waarvoor het verantwoordelijk is overneemt – mee een maandelijks overleg te organiseren met vertegenwoordigers van de DVC voor wat de uitvoering van het samenwerkingsprotocol inzake

- controle betreft (zie hoofdlijn 3: Strategische doelstelling 1. Een doeltreffende en constructieve samenwerking opzetten tussen Iriscare en de DVC van de GGC: Operationele doelstelling 1. De procedures en regels voor de samenwerking tussen Iriscare en de DVC in het kader van de administratieve en financiële controle vastleggen) en een aanhangsel bij het controleprotocol op te stellen om de overname van de controles door Iriscare vanaf 1 januari 2023 voor te bereiden;
- een keer per maand een vergadering van de stuurgroep mee te organiseren met betrekking tot de gemeenschappelijke projecten van Iriscare en de DVC (zie hoofdlijn 4: Strategische doelstelling 2. De strategische doelstellingen ondersteunen via een aangepaste structuur, organisatieprocessen en cultuur: Operationele doelstelling 3. Een cel PMO ontwikkelen met een projectstuurgroep eigen aan Iriscare en een gemeenschappelijke projectstuurgroep voor Iriscare en de DVC).

### Resultaatindicatoren

- Data van de strategische vergaderingen
- Data van de overlegvergaderingen voor het samenwerkingsprotocol inzake de algemene diensten betreft (zie hoofdlijn 4: Strategische doelstelling 4. Gedeelde ondersteunende diensten tussen Iriscare en de DVC ontwikkelen: Operationele doelstelling 2. Het overleg over de werking van de algemene diensten tussen de leidend en adjunct-leidend ambtenaren van Iriscare en de DVC organiseren)
- Uitvoering van de voorziene planning voor de vergaderingen georganiseerd tussen Iriscare en de DVC (zie hoofdlijn 3: Strategische doelstelling 1. Een doeltreffende en constructieve samenwerking opzetten tussen Iriscare en de DVC van de GGC: Operationele doelstelling 1. De procedures en regels voor de samenwerking tussen Iriscare en de DVC in het kader van de administratieve en financiële controle vastleggen); opstelling van een aanhangsel bij het controleprotocol om de overname van de controles door Iriscare voor te bereiden en de samenwerkingsregels voor 2022 vast te stellen
- Rapporteringsfiches en notulen van de maandelijks vergaderingen (zie hoofdlijn 4: Strategische doelstelling 2. De strategische doelstellingen ondersteunen via een aangepaste structuur, organisatieprocessen en cultuur: Operationele doelstelling 3. Een cel PMO ontwikkelen met een projectstuurgroep eigen aan Iriscare en een gemeenschappelijke projectstuurgroep voor Iriscare en de DVC)

### Externe succesfactoren

- Medewerking van de DVC

### Tijdslijn

	2021												2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4				
Project																				
Opvolging																				
Strategische vergaderingen																				

## Operationele doelstelling 4. Een beleid inzake werklastmeting en procesbeheer uitwerken

Om zijn basisopdrachten kwaliteitsvol te kunnen uitvoeren en de beschikbare middelen efficiënt over de verschillende diensten te kunnen verdelen, wil Iriscare de werklast in verband met de verschillende processen en activiteiten zo objectief mogelijk in kaart brengen. De uitgevoerde werklastmeting wordt als basis gebruikt voor de personeelsbehoefteplanning en als instrument voor permanente evaluatie en verbetering van de processen.

### Verbintenis: De werklast in kaart brengen

Iriscare verbindt zich ertoe om de werklast in verband met de verschillende processen en activiteiten zo objectief mogelijk in kaart te brengen.

Daartoe zal Iriscare:

- een jaarlijks geüpdatet overzichtsdokument werklastmeting opstellen, dat als bijlage bij het personeelsplan wordt voorgelegd aan de leden van het ABC;
- de te optimaliseren processen in kaart te brengen en jaarlijks een samenvattend evaluatieverslag 'procesoptimalisatie' op te stellen;
- de kwalitatieve en kwantitatieve voordelen van elk project te beoordelen voor wat de administratieve lasten betreft, met als doel om op termijn de procentuele vermindering van de administratieve lasten te kwantificeren, zodra daarvoor een methode beschikbaar is.

### Resultaatindicatoren

- Datum waarop het document werklastmeting is voorgelegd aan het ABC
- Datum waarop het samenvattend evaluatieverslag is voorgelegd aan het ABC

### Externe succesfactoren

/

### Tijdlijn

	Tijdlijn											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Project												
Opvolging												
Samenvattend document werklastmeting												
Evaluatieverslag procesoptimalisatie												

## Operationele doelstelling 5. De interne werking afstemmen op de behoeften van de personeelsleden

Om de interne werking van de organisatie optimaal af te stemmen op de behoeften van de personeelsleden en zo de tevredenheid en betrokkenheid van de medewerkers te bevorderen en hen maximaal te ondersteunen in hun dagelijkse werking, wordt er tweejaarlijks een tevredenheidsenquête georganiseerd.

*Verbintenis: Een tevredenheidsenquête uitvoeren en een actieplan opmaken*

Iriscare verbindt zich ertoe:

- een tevredenheidsenquête voor de medewerkers uit te voeren;
- een actieplan op te maken om de betrokkenheid van de medewerkers te bevorderen;
- het actieplan systematisch op te volgen.

### Resultaatindicatoren

- Datum waarop de tweejaarlijkse tevredenheidsenquête is uitgevoerd;
- Datum waarop het actieplan is goedgekeurd door het ABC;
- Rapportering over het actieplan bij het Directiecomité.

### Externe succesfactoren

/

### Tijdlijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Uitvoering enquête en uitwerking actieplan												
Opvolging van het actieplan door de Directieraad												

## Strategische doelstelling 3. Interne audit: een onafhankelijke en objectieve interne-auditfunctie creëren

Iriscare zal, als nieuwe overheidsinstelling, procedures voor zijn bevoegdheden en ondersteunende opdrachten uitwerken. Daarnaast zal het ook systemen voor interne controle en risicobeheersing uitrollen. Iriscare zal stelselmatig een interne-auditfunctie uitrollen die systematisch en methodisch een redelijke zekerheid verschaft over hoe Iriscare zijn werking, processen en risico's beheerst en die



doordachte en haalbare adviezen formuleert om de doeltreffendheid en doelmatigheid van de instelling te verbeteren en zo bijdraagt tot de optimalisering en legitimiteit van Iriscare.

## Operationele doelstelling 1. Een onafhankelijke en objectieve interne-auditfunctie oprichten met inachtneming van de internationale auditrichtlijnen

Het Institute of Internal Auditors, de internationale auditororganisatie, heeft een raamwerk opgesteld om de werking en de doeltreffendheid van interne-auditfuncties te verbeteren. Dit raamwerk bestaat onder meer uit volgende onderdelen: een missieverklaring die het nut van een auditfunctie beschrijft, een ethische code voor de interne auditoren en verplichte en aanbevolen richtlijnen.

### Project: Een interne-auditfunctie creëren

Iriscare verbindt zich ertoe:

- aan het ABC een nota voor te leggen over de mogelijke manieren waarop de interne-auditfunctie gecreëerd kan worden (creatie van een eigen auditdienst of uitbesteding van de functie aan een externe partner, of afsluiting van een dienstencontract met de Gewestelijke Overheidsdienst Brussel);
- de interne-auditfunctie uit te rollen;
- de medewerkers in te lichten over de oprichting en werkwijze van de interne-auditfunctie.

### Resultaatindicatoren

- Datum waarop het ABC de voorstellen over de oprichting van de interne-auditfunctie goedkeurt;
- Startdatum van de werkzaamheden voor de uitrol van de interne-auditfunctie;
- Datum waarop de informatie over de interne audit op het intranet is gepubliceerd.

### Externe succesfactoren

Voor de effectieve startdatum van de interne-auditfunctie: de indiensttreding van interne auditoren of de begindatum van de overeenkomst met een externe dienstenleverancier.

### Tijdslijn

	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Nota ABC												
Creatie IAF												
Mededeling												

## Operationele doelstelling 2. Een Auditcomité met onafhankelijke en deskundige experts oprichten dat het ABC bijstaat in zijn toezichtfunctie

Het Auditcomité moet het ABC bijstaan in zijn toezichtfunctie en dit onder meer in volgende domeinen: kwaliteit en betrouwbaarheid van de financiële en de beheersrapportering, werking en doeltreffendheid van de systemen van interne controle en risicobeheersing, naleving van de wet- en regelgeving en toezicht op de interne-auditfunctie. Over deze onderwerpen zal het Auditcomité systematisch rapporteren aan het ABC.

### Project: Een Auditcomité oprichten

Iriscare verbindt zich ertoe:

- aan het ABC een nota voor te leggen over de oprichting van het Auditcomité;
- het Auditcomité te creëren;
- de medewerkers in te lichten over de uitrol van het Auditcomité.

### Resultaatindicatoren

- Datum waarop het ABC de nota over de oprichting van het Auditcomité goedkeurt
- Startdatum van de werkzaamheden voor de oprichting van het Auditcomité
- Datum van publicatie op het intranet van de informatie over het Auditcomité voor de medewerkers

### Externe succesfactoren

Voor de effectieve startdatum van het Auditcomité: de beschikbaarheid van voldoende externe gekwalificeerde personen die erin kunnen zetelen

### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Nota ABC												
Creatie AC												
Mededeling												

## Strategische doelstelling 4. Gedeelde ondersteunende diensten tussen Iriscare en de DVC ontwikkelen

Net zoals voor de controle delen Iriscare en de DVC bepaalde diensten en werken ze, volgens in onderlinge overeenstemming bepaalde regels, samen voor schaalvoordelen op het vlak van ondersteunende diensten die nodig zijn voor een goede werking van beide instellingen.

### Operationele doelstelling 1. Het samenwerkingsprotocol uitvoeren en evalueren met de leidend en adjunct-leidend ambtenaren van Iriscare en de DVC

De DVC en Iriscare delen hetzelfde gebouw (dat toebehoort aan de GGC) en om te komen tot een grotere efficiëntie en schaalvoordelen moeten verschillende ondersteunende diensten voor beide administraties kunnen werken. Daartoe werd een protocol met een beschrijving van de betrokken diensten en de samenwerkings- en betalingsregels opgesteld. Elk jaar wordt het geëvalueerd.

#### *Verbintenis*

Iriscare verbindt zich ertoe:

- samen met de DVC het samenwerkingsprotocol uit te voeren;
- het protocol te evalueren door voor elke dienst de taken op te lijsten die Iriscare voor de DVC verricht en, in samenspraak met de DVC, aan het ABC de nodige aanpassingen voor te stellen.

#### Resultaatindicatoren

Datum waarop de jaarlijkse evaluatie van de uitvoering van het protocol door het ABC is goedgekeurd

#### Externe succesfactoren

Medewerking van de DVC

### Operationele doelstelling 2. Het overleg tussen de leidend en adjunct-leidend ambtenaren van Iriscare en de DVC over de werking van de algemene diensten organiseren

In het kader van een optimale toepassing van het protocol moeten de leidend en de adjunct-leidend ambtenaren van de twee organisaties regelmatig overleggen.

#### *Verbintenis*

Iriscare verbindt zich ertoe:

- in te staan voor de medeorganisatie van een maandelijks overleg met de leidend en adjunct-leidend ambtenaar van de DVC over de uitvoering van het protocol;

- in het kader van dit protocol de begroting en de begrotingsaanpassingen te bespreken en te kijken welke bedragen respectievelijk in de begroting van de DVC en van Iriscare moeten worden opgenomen voor de financiering van de algemene diensten.

#### Resultaatindicatoren

Notulen van de maandelijkse overlegvergaderingen

#### Externe succesfactoren

Medewerking van de leidend en adjunct-leidend ambtenaar van de DVC

#### Tijdslijn

Project	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Opvolging												
Uitvoering van het protocol												
Evaluatie van het protocol												
Maandelijks overleg												

## Strategische doelstelling 5. Het beheer door de dienst Monitoring van de voor de uitoefening van de bevoegdheden van Iriscare nodige gegevens opzetten

In 2019 werd een dienst Monitoring opgericht om de processen en het beheer van alle gegevens van Iriscare die nodig zijn voor de uitoefening van zijn verschillende opdrachten en bevoegdheden te automatiseren en om de gezinnen, burgers, zorgverstrekkers en instellingen in staat te stellen hun rechten te laten gelden met een zo beperkt mogelijke administratieve last. Deze dienst is verantwoordelijk voor het beheer van de kadasters. In die kadasters staan de gegevens die nuttig zijn voor de nieuwe bevoegdheden inzake gezondheid en bijstand aan personen, met name in een inventaris van ouderen voor de THAB en in een inventaris van werknemers in de zorginstellingen van Iriscare.

Bovendien werd in overleg met de COCOF de mogelijkheid onderzocht om de kadasters uit te breiden in het kader van het non-profitproject. Op termijn plant Iriscare een centraal kadaster uit te bouwen dat alle nodige gegevens bevat voor de gegevensuitwisseling tussen de applicaties van Iriscare en die van de verscheidene gewestelijke en federale instellingen. De dienst Monitoring van Iriscare heeft ook als opdracht de bestaande fluxen te inventariseren en te beheren en de toekomstige fluxen van Iriscare te ontwikkelen.

Dankzij deze inventarissen zullen de betrokken organisaties, instellingen en partners met name systematisch beschikken over betrouwbare, uitgebreide en geactualiseerde gegevens en wordt de

gegevensuitwisseling tussen de applicaties van Iriscare en die van de verschillende gewestelijke en federale instellingen gewaarborgd.

## Operationele doelstelling 1. De administratieve procedures en fluxen zo veel mogelijk optimaliseren en automatiseren

Op basis van een studie van de procedures en fluxen die nodig zijn voor een optimale uitvoering van de opdrachten van Iriscare ten aanzien van zijn klanten, zal Iriscare de applicatie Portiris ontwikkelen (zie strategische doelstelling 8. Een geïntegreerd informaticabeleid voeren, project 1: de gegevensuitwisseling over de sociaal verzekerden centraliseren in Portiris). Iriscare zal ook een kadaster ontwikkelen van de verzekerden in het kader van de gezondheid en bijstand aan personen, naast een kadaster van de werknemers van de zorginstellingen van Iriscare. Indien nodig zal Iriscare het kadaster van de kinderbijslag, dat het Orint beheert voor de GGC, overnemen. Iriscare zal ook de uitbreiding van het kadaster van de kinderbijslag onderzoeken om er de nieuwe gegevens in op te nemen (inkomen, aanwezigheid op school, enz.). In het kader van het non-profitproject zal Iriscare, in overleg met in het bijzonder de COCOF, van start gaan met een analyse om het kadaster uit te breiden naar andere personen.

De beheerapplicaties voor de kadasters (Trivia en Portiris) moeten de nodige functionaliteiten bevatten om aan de verplichtingen van de algemene verordening gegevensbescherming (AVG) te voldoen.

De gegevensuitwisseling zal, waar mogelijk, via Fidus verlopen.

Iriscare zal een planning opmaken voor de opname van de bestaande fluxen in de toekomstige kadasters en voor de ontwikkeling van de nodige fluxen om deze kadasters aan te vullen.

### *Project 1: Een kadaster van de begunstigen in het kader van de gezondheid en bijstand aan personen en een kadaster van de werknemers van de zorginstellingen van Iriscare ontwikkelen*

Iriscare verbindt zich ertoe:

- een kadaster van de verzekerden in het kader van de gezondheid en bijstand aan personen en een kadaster van de werknemers van de zorginstellingen van Iriscare te ontwikkelen;
- de fluxen te ontwikkelen die nodig zijn om deze kadasters aan te vullen en ze ter beschikking van alle betrokken instellingen te stellen;
- indien nodig, het kadaster van de kinderbijslag over te nemen, dat het Orint voor de GGC beheert;
- de dossiers op te nemen in het kadaster van de verzekerden in het kader van de gezondheid en bijstand aan personen en in het kadaster van de werknemers van de zorginstellingen van Iriscare (met name dossiers inzake de erkenning van, vergunningen aan en financiering van instellingen, de THAB, de erkenning van kinderdagverblijven en bemiddelings- en klachtendossiers);
- in overleg met de COCOF de functionele behoeften te analyseren die verband houden met het non-profitproject, om het kadaster uit te breiden naar andere personen;
- vanuit de applicatie Portiris de gegevens van het kadaster van de verzekerden in het kader van de gezondheid en bijstand aan personen en de dossiers van de werknemers in de zorginstellingen van Iriscare geleidelijk en gefaseerd op te nemen in de Fidus-inventarissen.

## Resultaatindicatoren

- Datum waarop het kadaster van de verzekerden in het kader van de gezondheid en bijstand aan personen operationeel is;
- Datum waarop het kadaster van de werknemers van de zorginstellingen van Iriscare operationeel is;
- Datum waarop de nodige fluxen om de kadasters aan te vullen ontwikkeld zijn;
- Datum waarop, indien nodig, het kadaster van de kinderbijslag van het Orint wordt overgenomen;
- Datum waarop de behoeftenanalyse in verband met het non-profitproject klaar is;
- Datum waarop de gegevens zijn opgenomen in de kadasters;
- Datum waarop de gegevens uit de kadasters zijn opgenomen in de Fidus-inventarissen.

## Externe succesfactoren

- Medewerking van het Orint om de overname van het kadaster van de kinderbijslag mogelijk te maken en medewerking van de andere entiteiten;
- Medewerking van de andere betrokken partijen (KSZ, KBO, Smals, CIBG, enz.);
- Nodige vergunningen voor de ontwikkeling van de fluxen en de raadpleging en verspreiding ervan (FOD Financiën, KSZ, Federale Pensioendienst, enz.).

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Ontwikkeling van het kadaster van de verzekerden in het kader van de gezondheid en bijstand aan personen												
Ontwikkeling van het kadaster van werknemers van zorginstellingen van Iriscare												
Ontwikkeling van de fluxen												
Opname van de dossiers in de kadasters												
Analyse van de behoeften in verband met het non-profitproject												
Opname van de dossiers bij de gewestelijke dienstenintegrator Fidus												

### Project 2: Het kadaster van de kinderbijslag uitbreiden

In toepassing van de nieuwe Brusselse ordonnantie van 25 april 2019 betreffende de kinderbijslag – van kracht sinds 1 januari 2020 – zal een toenemend aantal gegevens in de toekomst van essentieel belang zijn om het recht op kinderbijslag correct vast te stellen. Het gaat met name om het inkomen en de omvang van het gezin, het type gezin, of de kinderen naar het hoger of secundair onderwijs gaan en of ze al dan niet recht op kinderbijslag hadden in december 2019 in het kader van de verworven rechten.

Iriscare wil het kadaster van de kinderbijslag uitbreiden om er de nieuwe gegevens in op te nemen die absoluut noodzakelijk zijn voor de toekomstige vaststelling van het recht op deze bijslag in Brussel en die nuttig zijn voor de uitwisseling van dossiers tussen entiteiten.

Iriscare verbindt zich ertoe:

- een werkgroep op te richten om de haalbaarheid en toegevoegde waarde van een uitbreiding van het kadaster te onderzoeken.

#### Resultaatindicatoren

- Aantal vergaderingen van de werkgroep en notulen.

#### Externe succesfactoren

- Medewerking van de COCOF voor de flux D062.

#### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Oprichting van een werkgroep Uitbreiding van het kadaster van de kinderbijslag												

#### Verbintenis: De kadastrale beheren

Iriscare verbindt zich ertoe:

- de beschikbaarheid van het informaticasysteem van de kadastrale en de antwoordtermijnen voor de aanvragen, zoals vastgelegd na een eerste werkingsperiode en na evaluatie van de werking van die kadastrale, te waarborgen;
- daartoe met deze instellingen een voorafgaand akkoord te sluiten over de inhoud en de organisatorische, technische en veiligheidsvoorschriften;
- te zorgen voor de automatische routing van inkomende en uitgaande informatie naar de verschillende beheerapplicaties, zijnde de uitwisseling van gegevens met betrekking tot actieve en potentiële actoren in een dossier inzake gezondheid en bijstand aan personen, om de bevoegde instanties systematisch te laten beschikken over actuele gegevens;
- de gegevens mee te delen:
  - o de (zowel publieke als private) instanties op hun verzoek de gegevens van het kadaster ter beschikking te stellen via de raadpleging ervan, als zij het bewijs leveren dat zij de informatie van het kadaster nodig hebben en daartoe het akkoord van het Sectoraal Comité van de Sociale Zekerheid hebben gekregen;
  - o de informatie aan die instanties ter beschikking te stellen volgens de met de partner overeengekomen nadere regels, nadat een akkoord is bereikt over de inhoud en de organisatorische, technische en veiligheidsvoorschriften.

## Resultaatindicatoren

- Datum waarop de driemaandelijke cijfersverslagen over de werking van de kadasters na hun opstart door het ABC zijn goedgekeurd. De verslagen omvatten het aantal in het kadaster opgenomen actoren, het aantal verstrekte gegevens, de beschikbaarheid, enz.
- Voor de fluxen: de datum waarop aan het ABC het jaarverslag is voorgelegd met vermelding van de ontwikkelde fluxen, het aantal vergaderingen en overlegrondes met de gegevensverstrekkers, het aantal gerouteerde berichten per soort flux, het aantal opgevraagde attesten per soort flux, het aantal verwerkte onregelmatigheden per soort flux, enz.

## Externe succesfactoren

/

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Driemaandelijkse verslag over de werking van de kadasters												
Jaarverslag over de fluxen												

## Operationele doelstelling 2. Systematisch de kadasters en het gegevensbeheer evalueren

Voor een goede werking van de kadasters moet de kwaliteit van de gegevens worden gecontroleerd en geëvalueerd. De integriteit en het actuele en betrouwbare karakter van de gegevens van de actoren die in het kadaster zijn opgenomen, moet permanent gemonitord worden op het vlak van volledigheid, consistentie, kwaliteit en actualiteit.

### Verbindtenis

Iriscare verbindt zich ertoe:

- de criteria voor de kwaliteitscontrole en de adequaatheid van de gegevens uit de kadasters vast te leggen;
- waar mogelijk die criteria te controleren via een kruising van de gegevensbanken;
- de partners te informeren dat ze verplicht zijn in de kadasters de gegevens van de resultaten van die monitoring in te voeren en hun indien nodig te vragen de gegevens te corrigeren;
- bij de gegevensverstrekkers in te grijpen om de door de partners gemelde onregelmatigheden te verhelpen en de ontbrekende attesten in de elektronische gegevensfluxen toe te voegen.



## Resultaatindicatoren

- Datum waarop het ABC de driemaandelijkse cijfersverslagen over de werking van de kadasters goedkeurt, nadat ze operationeel zijn geworden;
- Voor de fluxen: de datum waarop het ABC het jaarverslag goedkeurt met daarin de ontwikkelde gegevensfluxen, het aantal overlegvergaderingen met de gegevensverstrekkers, het aantal gerouteerde berichten per soort flux, het aantal opgevraagde attesten per soort flux, het aantal verwerkte onregelmatigheden per soort flux, enz.

## Externe succesfactoren

Elke abnormale volumestijging van het aantal te verwerken gegevens na een massale aanvraag van de partners die niet op tijd aan Iriscare werd gericht en/of die niet door Iriscare werd goedgekeurd

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Vaststelling van de criteria												
Invoering kwaliteitscontroles												
Bekendmaking van het resultaat aan de partners												
Tussenkomsst bij verstrekkers indien nodig												

## Strategische doelstelling 6. Een gestructureerde interne communicatie ontwikkelen

Een moderne en professionele organisatie beschouwt de eigen medewerkers als een volwaardige stakeholder, en zorgt ervoor dat de medewerkers niet enkel op de hoogte gehouden worden van het reilen en zeilen binnen de organisatie, maar zorgt ervoor dat de medewerkers zich echt betrokken voelen bij de organisatie. Een goede interne communicatie kan hierbij een belangrijke rol spelen.

### Operationele doelstelling 1. De interne communicatiekanalen versterken met het oog op een efficiënte en geharmoniseerde communicatie

Een goede interne communicatie heeft performante communicatiekanalen. Dit geldt uiteraard ook voor de interne communicatie binnen Iriscare. Die kanalen moeten echter ook gevoed worden met informatie, en daarom is het belangrijk om een vinger aan de pols te kunnen houden van wat er leeft binnen Iriscare.

### Verbintenis

Iriscare verbindt zich ertoe een intern communicatienetwerk uit te bouwen met het oog op de inzameling van gegevens voor zowel de interne als externe communicatieacties.

### Resultaatindicatoren

Data van het driemaandelijks overleg met het communicatienetwerk

### Externe succesfactoren

/

### Project

Iriscare verbindt zich ertoe de ingezette communicatiekanalen voor de interne communicatie te evalueren en optimaliseren.

### Resultaatindicatoren

Datum waarop het overzicht van de gebruikte communicatiekanalen is voorgelegd aan het Directiecomité

### Externe succesfactoren

/

### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Driemaandelijks overleg												
Communicatiekanalen optimaliseren												

## Operationele doelstelling 2. Communicatieacties en evenementen uitwerken om de verbondenheid en betrokkenheid bij de medewerkers te verhogen

Om ervoor te zorgen dat alle personeelsleden een beter idee krijgen van de verschillende opdrachten van hun collega's in de organisatie, zal Iriscare verschillende activiteiten plannen in het kader van Irisfun. De personeelsleden van de DVC kunnen hier ook aan deelnemen zodat onze diensten elkaar in een ontspannen sfeer leren kennen. Elk jaar zal een feestcomité DVC-Iriscare een programma voorstellen.

### Verbintenis

Iriscare verbindt zich om in het kader van Irisfun:

- samen met een feestcomité DVC-Iriscare activiteiten en evenementen te organiseren, die het teamgevoel bevorderen;
- acties te ontwikkelen om de kennis van de medewerkers over Iriscare, haar diensten en werking te verhogen.

### Resultaatindicatoren

- Datum van de publicatie van de jaarlijkse evenementenkalender voor personeelsactiviteiten
- Datum waarop het actieplan door het Directiecomité is goedgekeurd

### Externe succesfactoren

/

### Tijdslijn

	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Project												
Opvolging												
Evenementenkalender												
Actieplan Iriscare												

## Strategische doelstelling 7. Een doeltreffend hr-beleid invoeren

Een overheidsinstelling is maar zo sterk als haar medewerkers. Zij vormen de belangrijkste middelen om onze opdracht tot een goed einde te brengen.

De oprichting van Iriscare en de opstart van zijn verschillende diensten vormen een uitgelezen kans om de hr-strategie onder de loep te nemen en te vernieuwen om ze maximaal af te stemmen op de behoeften van de nieuwe instelling, van haar bijzonder waardevol menselijk kapitaal, dat een optimale

dienstverlening kan bieden aan de burgers van wie Iriscare de dossiers beheert. Die vernieuwingen moeten ook rekening houden met de realiteit van de Brusselse arbeidsmarkt. HR & Adminsal moet daarom prioriteit geven aan de aanwerving en begeleiding van haar medewerkers en hun diversiteit uitspelen. In deze context wordt het te voeren personeelsbeleid opgebouwd rond drie hoofdlijnen die de hr-verbintenissen van Iriscare vertegenwoordigen:

1. de bijdrage van HR & Adminsal tot de continue verbetering van de kwaliteit van de interne organisatie;
2. de uitvoering van een diversiteitsplan;
3. de ontwikkeling van een sterke bedrijfscultuur.

## Strategische doelstelling 7.1. Medewerking van HR & Adminsal aan de continue verbetering van de kwaliteit van de interne organisatie

Als strategische partner van de directie van de instelling moet HR & Adminsal projecten in de organisatie op gang trekken, ondersteunen en er actief aan meewerken, waarbij gemikt wordt op een steeds hogere kwaliteit van de organisatie van de diensten.

Operationele doelstelling 1. Naar een uitmuntend hr-beleid streven via modernisering en een voortdurend verbeterend beheer van de terugkerende activiteiten inzake met name opleiding, persoonlijke ontwikkeling, evaluatie, mobiliteit en het personeelsplan

Het hr-beleid moet inspelen op de groeiende verwachtingen van de directies en zo efficiënt mogelijk een dynamiek van continue transformatie binnen de organisatie ondersteunen. Een dergelijke dynamiek is essentieel door de context waarin Iriscare evolueert. Iriscare moet dan ook in staat zijn de verwachte kwaliteitsvolle hr-diensten te leveren binnen de budgettaire marges en rekening houdend met de kwaliteitscriteria en de in acht te nemen termijnen.

### *Verbintenis 1: Een algemene hr-beleidsnota opstellen*

Deze nota zal gebaseerd zijn op verschillende hoekstenen, zoals goed bestuur bij hr-opdrachten, de kwaliteit van het onthaalbeleid, het beheer van specifieke competenties en kennisoverdracht.

In dit kader verbindt Iriscare zich ertoe:

- in de context van het voorbereidende werk voor de verder ontwikkelde bedrijfscultuur hr-waarden te bepalen en die aan alle medewerkers te communiceren;
- de loopbaan- en bezoldigingsdossiers van alle medewerkers billijk te behandelen;
- de selectieprocedures nog transparanter te maken door de medewerkers systematisch en volledig te informeren over alle uitgeschreven oproepen tot kandidaatstelling;
- op basis van objectieve criteria de afwezigheden wegens gezondheidsredenen strikt op te volgen;
- elke medewerker een functiebeschrijving te bezorgen;
- een actieplan in te voeren op grond van de analyse die er zal komen van de resultaten van de tevredenheidsenquête met betrekking tot de hr-aspecten;
- een instrument voor kennisoverdracht te ontwerpen en ter beschikking van de diensten te stellen.

## Resultaatindicatoren

- Datum waarop de hr-waarden aan alle personeelsleden worden meegedeeld;
- data waarop de infosessies over het administratief statuut en de bezoldigingsregeling plaatsvinden en waarop de informatie voor de medewerkers op intranet wordt geplaatst;
- Gelijke behandeling van alle loopbaan- en bezoldigingsdossiers van de medewerkers (ongeacht hun graad, dienst en positie);
- Volledige transparantie van de selectieprocedures en kennisgeving aan de medewerkers van Iriscare van alle uitgeschreven oproepen tot kandidaatstelling. Strikte en objectieve opvolging van de aanwervingsprocedures, zodat de vereiste competenties en kennis voor de vacant verklaarde betrekking kunnen worden geëvalueerd: zie verder het project voor de ontwikkeling van een bedrijfscultuur;
- Datum waarop op basis van volkomen objectieve criteria een opvolging van de afwezigheden wegens gezondheidsredenen en de medische controle zijn ingevoerd;
- Terbeschikkingstelling van een functiebeschrijving aan elke medewerker wanneer hij of zij in dienst treedt of van functie verandert;
- Datum waarop de resultaten van de tevredenheidsenquête zijn geanalyseerd;
- Data waarop het actieplan is voltooid en uitgevoerd;
- Data waarop een instrument voor kennisoverdracht is voltooid en ter beschikking van de diensten is gesteld.

## Externe succesfactoren

/

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Opstelling nota												
Definitie en communicatie waarden												
Bezorging functiebeschrijving aan elke medewerker												
Invoering driemaandelijke opvolging van afwezigheden om gezondheidsredenen												

### *Project 1: Een informaticatool ter ondersteuning van het evaluatiesysteem invoeren*

Er moet een gebruiksvriendelijke informaticatool worden ingevoerd, die het administratieve werk dat voortvloeit uit de gesprekken tussen de evaluatoren en de geëvalueerden verlicht. Deze tool heet Talentiris.

Daartoe verbindt Iriscare zich ertoe:

- de luiken "functiegesprekken", "driemaandelijke feedbackgesprekken" en "evaluatiegesprekken" van de tool Talentiris te ontwikkelen;
- de medewerkers een handleiding voor deze tool te bieden;
- te zorgen voor een regelmatige opvolging en een kwantitatieve en kwalitatieve controle van de functie- en evaluatiegesprekken.

#### Resultaatindicatoren

- Datum waarop de tool Talentiris ter beschikking is gesteld aan alle medewerkers
- Datum waarop de handleiding voor Talentiris ter beschikking is gesteld
- Percentage functiegesprek- en evaluatiegesprekverslagen dat kwantitatief en kwalitatief werd gecontroleerd

#### Externe succesfactoren

Politieke wil om het bestaand regelgevend kader te wijzigen

#### Tijdljn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Terbeschikkingstelling van Talentiris aan de medewerkers	■											
Terbeschikkingstelling handleiding	■											
Kwalitatieve en kwantitatieve controle van de functie- en evaluatiegesprekken	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

#### Verbintenis 2: Een opleidingsplan uitwerken

Er moeten opleidingsplan worden uitgewerkt dat de behoeften van Iriscare op het gebied van competenties vastlegt en verbanden legt met de huidige kennis, knowhow en attitude van de medewerkers. Die kruising van de behoeften en de al aanwezige competenties in de organisatie moet leiden tot een analyse waarmee de behoeften inzake opleiding, coaching, supervisie, enz., die essentieel zijn voor het goede functioneren van de medewerkers en de diensten, kunnen worden bepaald (bv. ondersteuning van de medewerkers bij het aanleren van een andere landstaal).

Daartoe verbindt Iriscare zich ertoe tegen half 2021, na het eerste jaar van de eerste evaluatiecyclus, een opleidingsplan op te stellen waarin per functie en per individu de opleidingsbehoeften worden beschreven.

## Resultaatindicatoren

- Datum waarop een opleidingsplan is voltooid, met per functie en per individu een beschrijving van de opleidingsbehoeften
- Datum waarop de medewerkers toegang hebben tot een opleidingsaanbod dat hen toelaat de nodige competenties te verwerven voor de goede werking van de diensten van Iriscare

## Externe succesfactoren

Bestaand opleidingsaanbod op de markt

## Tijdljn

	Project													
	Opvolging													
	2021				2022				2023					
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4		
Afronding opleidingsplan														

## Project 2: Telewerk invoeren

Telewerk invoeren Een moderne en aantrekkelijke organisatie met aandacht voor het welzijn van haar medewerkers biedt hun de mogelijkheid om te telewerken. Die mogelijkheid moet bijdragen aan de kwaliteit van de dienstverlening en het evenwicht tussen werk en privé voor de werknemers verbeteren. De telewerkregeling moet flexibel zijn en rekening houden met zowel de behoeften van de organisatie als die van de medewerker.

Daartoe verbindt Iriscare zich ertoe:

- wijzigingen aan het besluit van het Verenigd College inzake telewerk voor te stellen;
- telewerk aan te bieden aan alle medewerkers die een "telewerkbare" functie uitoefenen;
- de hiërarchische meerderen een tool voor management op afstand aanbieden.

## Resultaatindicatoren

- Voorlegging van de wijzigingen aan het besluit van het Verenigd College inzake telewerk aan het Verenigd College;
- Bestaan telewerk en mogelijkheid voor alle betrokken werknemers om te telewerken;
- Percentage hiërarchische meerderen dat toegang heeft tot de tool voor management op afstand.

## Externe succesfactoren

Politieke wil om het bestaande statuut te wijzigingen en een telewerkregeling in te voeren die zowel aan de behoeften van de organisatie als aan de behoeften van de medewerkers tegemoetkomt

## Tijdlijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Voorlegging wijzigingsvoorstellen BVC												
Ontwikkeling en terbeschikkingstelling van tool voor management op afstand												

### Project 3: Loopbaanbegeleiding invoeren

Er moet een loopbaanbegeleiding worden ingevoerd, die aangeboden wordt door HR & Adminsal of een externe partner, voor de medewerkers die dit vragen. Zo kunnen de medewerkers de balans opmaken van hun beroepssituatie, hun sterke en zwakke punten op een rijtje zetten en informatie krijgen over hoe ze kunnen evolueren en/of begeleid worden als ze hun beroepsleven een andere wending willen geven.

Daartoe verbindt Iriscare zich ertoe:

- opleidingen te organiseren en de medewerkers van HR & Adminsal aan loopbaanbegeleidingssessies te laten deelnemen;
- de medewerkers te informeren over de mogelijkheid tot loopbaanbegeleiding;
- de medewerkers van Iriscare die deze loopbaanbegeleiding vragen in hun zoektocht te ondersteunen.

### Resultaatindicatoren

- Uitschrijving van een overheidsopdracht om een externe consultant aan te werven om:
  - o loopbaanbegeleiding te bieden aan de medewerkers van Iriscare die dat wensen;
  - o de medewerkers van HR & Adminsal op te leiden rond de loopbaanbegeleiding van andere medewerkers.
- Datum waarop de medewerkers de informatie over deze loopbaanbegeleiding krijgen;
- Aantal aanvragen van medewerkers van Iriscare van deze loopbaanbegeleiding.

### Externe succesfactoren

- Bestaande vraag
- Bestaan van mogelijkheden binnen de grenzen van de in het personeelsplan voorziene betrekkingen en van de vereiste profielen



## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Uitschrijving overheidsopdracht												
Organisatie van specifieke opleidingen voor de hr-dienst												
Mededeling aan de medewerkers												

### *Project 4: De bevordering tot een hoger niveau verduidelijken en concretiseren*

De overstap naar een hoger niveau biedt de medewerkers loopbaankansen die hun motivatie en het behoud van personeel ten goede komen. Het statuut bevat geen concrete informatie over de inhoud van de verschillende proeven om toe te treden tot een hoger niveau. Daarom verbindt Iriscare zich ertoe:

- samen met Selor hierover na te denken;
- bevorderingsprocedures voor niveau A, B en C uit te werken;
- de bevorderingsprocedures te organiseren.

#### Resultaatindicatoren

- Concrete bepaling van de inhoud van de verschillende stappen in de bevorderingsprocedures voor niveau A, B en C;
- Data van de mededelingen aan de medewerkers van de precieze inhoud van deze bevorderingsprocedures;
- Aantal georganiseerde bevorderingsprocedures.

#### Externe succesfactoren

- Voor bevordering opengestelde betrekkingen;
- Politieke wil om het bestaande statuut te wijzigen.

## Tijdlijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Uitwerking bevorderingsprocedures												
Mededeling aan de medewerkers												
Concrete organisatie van de procedures voor overgang naar een hoger niveau												

### Project 5:

Iriscare verbindt zich ertoe om – in overleg met de DVC en op basis van een conceptnota met de voornaamste wijzigingen die dringend moeten worden aangebracht in het statuut – het regelgevend kader regelmatig te evalueren en proactief verbeteringen te formuleren van het statuut, met name voor wat betreft de organisatie van examens voor de overgang naar een hoger niveau, ter attentie van de leden van het ABC en het Verenigd College, zodat deze teksten meer overeenstemmen met de gevoerde hr-strategie.

#### Resultaatindicatoren

- Aantal aan het ABC gerichte concrete verbeteringsvoorstellen voor de regelgevende teksten;
- Voorlegging aan het Verenigd College de voorgestelde wijzigingen aan het statuut.

#### Externe succesfactoren

/

## Tijdlijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Formulering aanpassingsvoorstellen statuut												

### Verbintenis 3

Iriscare verbindt zich ertoe:

- voor de vergadering van het ABC van juni jaarlijks een personeelsplan op te stellen dat rekening houdt met de werkelijke behoeften van de verschillende diensten en de werklastmeting, en ook een meerjarig aanwervingsplan op te stellen om te anticiperen op natuurlijke afvloeiingen en op de nieuwe behoeften van de diensten van Iriscare;
- de personeelsuitgaven maandelijks structureel op te volgen;
- regelmatig de invullingsgraad van het personeelsplan op te volgen en die driemaandijks mee te delen aan de leden van het ABC en van de DVC;
- de kritieke functies op te volgen;
- het in het Belgisch Staatsblad gepubliceerde personeelsplan volledig in te vullen.

### Resultaatindicatoren

- Datum waarop het jaarlijkse personeelsplan is voorgelegd aan het ABC en de DVC
- Opvolging van de kritieke functies;
- Datum van de driemaandelijkse kennisgeving van de invullingsgraad van het personeelsplan aan het ABC en de DVC;
- Percentage van de volledige invulling van het in het Belgisch Staatsblad gepubliceerde personeelsplan.

### Externe succesfactoren

- Onvoorspelbaarheid van de personeelsbewegingen;
- Tekort aan bepaalde specifieke profielen.

### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Voorlegging personeelsplan aan ABC en VC	■				■				■			
Structurele opvolging van de uitgaven in verband met de invulling van het personeelsplan	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Invoering opvolging kritieke functies	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Driemaandelijkse kennisgeving invullingsgraad personeelsplan	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

Operationele doelstelling 2. De lonen van het personeel van Iriscare en de DVC correct en stipt uitbetalen

Iriscare wil dat de lonen van zijn personeel en van dat van de DVC steeds tijdig kunnen worden uitbetaald, en dat het juiste bedrag wordt uitbetaald.

### Verbintenis

Om voor zover mogelijk het gebruik van gemeenschappelijke applicaties en IT-omgevingen voor Iriscare en de DVC te bevorderen, verbindt Iriscare zich ertoe:

- de uitbetaling van de lonen van de personeelsleden van Iriscare en van de DVC te beheren en op te volgen;
- de applicatie te beheren en op te volgen waarmee de lonen worden berekend en de prestaties worden beheerd, door de tool bij te werken zodat die de regelgeving ter zake toepast;
- de tool te onderhouden voor wat betreft het loopbaanbeheer om loopbaanfiches te kunnen opstellen voor de personeelsleden van beide instellingen.

### Resultaatindicatoren

- Berekening van de lonen van de personeelsleden van beide instellingen door de loonmotor, met inachtneming van de regelgeving
- Beheer van de prestaties van de personeelsleden van beide instellingen dankzij de tool
- Correct berekening en maandelijkse betaling van de lonen binnen de vastgestelde termijnen

### Externe succesfactoren

Kwaliteit van de informatie die de dienst HRM van de DVC doorstuurt

### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Beheer en opvolging van de lonen van beide instellingen												
Ontwikkeling van de tool voor het loopbaanbeheer												
Onderhoud van/aanpassingen aan de tool voor het beheer van de lonen en prestaties op grond van eventuele wijzigingen in de												

## Strategische doelstelling 7.2. Een diversiteitsplan uitvoeren

Als Brusselse sociale instelling moet Iriscare zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid opnemen en dagelijks elke vorm van discriminatie jegens de burger bestrijden. Als werkgever moet Iriscare er met evenveel aandacht op toezien dat zijn personeelsleden, in al hun diversiteit, op een volstrekt billijke manier worden behandeld.

In het hr-beleid van Iriscare is diversiteit geen loos begrip. Elk beleidsinitiatief wordt op zijn diversiteit getoetst, maar de instelling wil ook intern de Brusselse bevolking weerspiegelen en daarom probeert ze ervoor te zorgen dat de beide landstalen, mannen en vrouwen, verschillende generaties en uiteenlopende achtergronden voldoende vertegenwoordigd zijn, dat er genderneutraliteit is, enz.

Het leidmotief in alle activiteiten en procedures van HR & Adminsal van Iriscare is tegemoetkomen aan de behoeften van een steeds gediversifieerdere Brusselse bevolking door een personeelsbestand op te bouwen dat zoveel mogelijk overeenstemt met deze groeiende diversiteit en door dit publiek maximale ontwikkelingsmogelijkheden te bieden.

Diversiteit is een verbintenis. Samenwerken in een organisatie die diversiteit hoog in het vaandel voert, is een verbintenis en vereist een omkadering. Daarom wil Iriscare in dit verband een aangepast opleidingsbeleid voeren

Operationele doelstelling: gedragslijnen met betrekking tot de diversiteit ontwikkelen

### *Project 1a: Een werkgroep Diversiteit oprichten en opvolgen*

Er moet een Brusselse werkgroep Diversiteit worden opgericht en opgevolgd, die een ondersteuningsstructuur vormt voor de diversiteit binnen Iriscare. Die werkgroep zelf moet een representatieve steekproef vormen van de diversiteit bij Iriscare.

Daartoe verbindt Iriscare zich ertoe:

- via verschillende communicatiekanalen aan alle personeelsleden een oproep tot kandidaatstelling te richten voor de oprichting van de werkgroep Diversiteit;
- driemaandelijks vergaderingen te organiseren.

### Resultaatindicatoren

- Datum waarop de werkgroep Diversiteit is opgericht;
- Data van de driemaandelijks vergaderingen.

### Externe succesfactoren

Interesse van de medewerkers om zich in te zetten voor een dergelijke werkgroep

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Oprichting werkgroep "Diversiteit"												
Driemaandelijks vergaderingen												

### Project 1b: Een diversiteitsplan uitwerken

Er moet een diversiteitsplan worden uitgewerkt in vijf fases:

1. kwantitatieve en kwalitatieve analyse van de huidige diversiteitstoestand op basis van vastgelegde indicatoren;
2. keuze van de hr-actiedomeinen en de indicatoren waarmee moet worden gewerkt;
3. uitwerking van een actieplan;
4. organisatie van bewustmakingsacties, gevolgd concrete acties, om met zoveel mogelijk diversiteitsindicatoren rekening te houden in die actiedomeinen;
5. inachtneming van specifieke reglementaire bepalingen inzake diversiteit.

#### Resultaatindicatoren

- Datum waarop de analyse AS IS inzake diversiteit is uitgevoerd;
- Datum waarop de hr-actiedomeinen en de indicatoren zijn vastgesteld;
- Datum waarop het diversiteitsplan aan alle personeelsleden is meegedeeld;
- Aantal gevoerde bewustmakingsacties;
- Aantal gevoerde concrete acties waarbij met zoveel mogelijk diversiteitsindicatoren in die actiedomeinen rekening wordt gehouden;
- Naleving van alle reglementaire bepalingen (quota, bijzondere procedures, enz.).

#### Externe succesfactoren

Arbeidsmarkt: diversiteit bij de solliciterende kandidaten.

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Analyse van de bestaande situatie												
Keuze actiedomeinen												
Mededeling van een actieplan												
Bewustmakingsacties												
Concrete acties												

### *Project 2: De medewerkers van niveau D ondersteunen en begeleiden*

Medewerkers van niveau D zonder diploma hoger secundair onderwijs moeten worden ondersteund en begeleid om dit diploma te behalen.

Daartoe zal Iriscare samen met een externe partner opleidingen organiseren om deze medewerkers voor te bereiden op examens van de centrale examencommissie.

#### Resultaatindicatoren

- Aantal georganiseerde opleidingen
- Aantal medewerkers die de stap zetten om het diploma hoger secundair onderwijs te behalen

#### Externe succesfactoren

Voldoende interesse en motivatie van de doelgroep

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Organisatie specifieke opleidingen												

### Strategische doelstelling 7.3. Bijdragen tot de ontwikkeling van een bedrijfscultuur die aanzet tot samenhang en motivatie

De aanwerving van nieuw talent en het behoud van medewerkers die bijzonder veel toegevoegde waarde hebben voor de goede werking van de diensten van Iriscare, rechtvaardigen de werkzaamheden op dit vlak, met name op hr-vlak. De bedrijfscultuur van de organisatie verduidelijken en uitdragen, zich verenigen rond een visie en gemeenschappelijke waarden, een betrokkenheidsgevoel bij de medewerkers van de organisatie creëren en versterken vanaf hun indiensttreding, zin geven aan het uit te voeren werk, plaatsen en momenten van uitwisseling en interactie tussen de medewerkers creëren via met name transversale projecten, zijn maar enkele voorbeelden van acties die de aantrekkelijkheid van Iriscare kunnen vergroten.

Operationele doelstelling. Een aantrekkelijk bedrijfsimago ontwikkelen met intern vastgelegde sterke en verenigende waarden, die vervolgens binnen en buiten de organisatie worden verspreid

#### Project 1: Een bedrijfscultuur ontwikkelen

Iriscare verbindt zich ertoe om een echte bedrijfscultuur te ontwikkelen en te bevorderen door:

- met het personeel de waarden van de organisatie te bepalen;
- bewustmakingsacties voor het personeel over die waarden te voeren;
- die waarden op te nemen in de resultaatindicatoren op basis waarvan het dagelijkse werk van alle medewerkers wordt geëvalueerd.

#### Resultaatindicatoren

- Datum waarop de waarden van de organisatie aan alle personeelsleden zijn meegedeeld;
- Aantal bewustmakingsacties voor het personeel in verband met de waarden;
- Aanwezigheid van alle waarden in de selectiecriteria voor het personeel en de opvolgingsindicatoren voor hun prestaties.

#### Externe succesfactoren

/

#### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	
Bepaling waarden												
Bewustmakingsacties												



## Project 2: Een gestandaardiseerde selectie- en integratieprocedure uitrollen

Er moet een gestandaardiseerde selectie- en integratieprocedure worden uitgerold. Dit zal gebeuren door:

- een aanwervings- en selectieprocedure en de ingezette middelen om vacatures bekend te maken, vast te leggen;
- een onthaal- en integratieprocedure voor nieuwe medewerkers vast te stellen;
- de verschillende actoren in die twee processen aan te duiden en uit te leggen wat er van hen wordt verwacht in het kader van de selectie- en integratieprocedures;
- termijnen vast te leggen die door alle betrokken partijen moeten worden gerespecteerd;
- getuigenissen van medewerkers-ambassadeurs te filmen en die op het intranet en de website van Iriscare te plaatsen en ze aan nieuwe medewerkers voor te stellen op basis van de dienst waar ze zullen terechtkomen.

### Resultaatindicatoren

- Datum waarop de aanwervings- en selectieprocedure is afgerond; duidelijke omschrijving van de ingezette middelen om vacatures bekend te maken;
- Datum waarop een onthaal- en integratieprocedure voor nieuwe medewerkers is voltooid;
- Datum vanaf wanneer de verschillende betrokken partijen in die twee processen zijn aangeduid en weten wat er van hen wordt verwacht in het kader van de selectie- en integratieprocedures;
- Datum waarop de door alle betrokken partijen in acht te nemen termijnen zijn vastgelegd;
- Datum vanaf wanneer de getuigenissen van de medewerkers-ambassadeurs zijn opgenomen en op het intranet en de website van Iriscare zijn geplaatst.

### Externe succesfactoren

/

### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Bepaling aanwervings- en selectieprocedure												
Vaststelling onthaal- en integratieprocedure												
Bepaling van de verschillende betrokken partijen en hun rol in de selectie en integratie van nieuwe medewerkers en van de na te leven termijnen												
Productie videogetuigenissen medewerkers-ambassadeurs												

## Strategische doelstelling 8. Een geïntegreerd informaticabeleid voeren

In het verleden beschikten zowel Famifed als de DVC over een eigen interne ICT-dienst. Beide diensten stonden elk autonoom in voor het beheer van een eigen informaticapark en voor de ontwikkeling en het onderhoud van applicaties die hun respectieve administratie ondersteunden.

Sinds 2019 zorgt één enkele ICT-dienst voor het beheer en het onderhoud van de aan Famifed, Iriscare, de DVC en het Orint aangeboden IT-diensten.

Dit houdt in dat een geïntegreerd en een gecentraliseerd informatiebeleid moet worden gegarandeerd, waarbij een IT-planning, strategie en organisatie moet worden opgezet die gemeenschappelijk is voor de DVC en Iriscare. Hierbij wordt gestreefd naar een gemeenschappelijke ICT-infrastructuur en naar de integratie van de bestaande en nieuwe applicaties in één applicatie-architectuur.

Het uiteindelijke doel is dat Iriscare en de DVC over een performante ICT-dienst beschikken, waardoor de afhankelijkheid van andere federale diensten en van andere gewesten geminimaliseerd wordt. Dit is momenteel wel het geval bij het gebruik van de applicatie RVT-AAS die beschikbaar wordt gesteld door de FOD RIZIV. Momenteel maken, naast het Brussels Gewest, ook de Vlaamse Gemeenschap en het Waals Gewest gebruik van deze diensten. Omdat de kosten voor deze applicatie gedeeld zijn, zal de jaarlijkse kostprijs voor Iriscare afhankelijk zijn van de verdere deelname van de andere deeltentiteiten aan dit project.

Dergelijk geïntegreerd beleid houdt ook in dat er een gemeenschappelijk IT-budget wordt beheerd en dat er, waar mogelijk, een gestandaardiseerde methode wordt gevolgd. In dit verband vinden er maandelijks overlegvergaderingen plaats binnen de gemeenschappelijke projectstuurgroep voor Iriscare en de DVC.

## Operationele doelstelling 1. Een doeltreffende applicatie-architectuur ontwikkelen

Sinds begin 2019 zet de ICT-dienst het beheer van de applicaties verder die vroeger ontwikkeld en beheerd werden door Famifed (o.a. Itinera, Trivia, FamiControl, Holmes, enz.), en door de DVC en Iriscare (o.a. Hermes, Eureka, enz.).

Een zeker aantal applicaties werd overigens overgenomen van federale overheidsinstellingen in het kader van de overname van de bevoegdheid gezondheid en bijstand aan personen (o.a. RVT-As A service, Atoum, Mobidev, enz.).

Gevolg is dat hierdoor een heterogene applicatie-architectuur en infrastructuur moet worden beheerd, met applicaties die niet op elkaar zijn afgestemd, waarbij de technische keuzes niet altijd compatibel zijn.

Bij de uitvoering van elk project waarbij de ICT-dienst betrokken is, wordt de nodige aandacht besteed aan een doeltreffende applicatie-architectuur en infrastructuur.

## *Project 1: De gegevensuitwisseling over de sociaal verzekerden centraliseren in Portiris*

Iriscare is verantwoordelijk voor het beheer van verschillende soorten dossiers. Hierbij is er de noodzaak ontstaan om te kunnen beschikken over een nieuw bijkomend kadaster met referentiegegevens over de sociaal verzekerden waarvoor er een dossier beheerd wordt in het kader van de bevoegdheid gezondheid en bijstand aan personen.

Daarnaast beheert Iriscare gegevens van instellingen (RVT's, ROB's, PVT's, enz.) en hun personeelsleden. Dat beheer vereist ook gecertificeerde gegevens met betrekking tot de personeelsleden, afkomstig van verschillende externe organisaties. Hierbij geldt het eenmaligheidsbeginsel (once-onlyprincipe), waarbij zo veel mogelijk wordt vermeden om gegevens onnodig bij de betrokkenen zelf op te vragen. Daarom is het nodig om een applicatie en repertorium beschikbaar te stellen die de gegevensuitwisseling centraliseren.

Voor de realisatie van deze nieuwe kadasters werd in 2019 gestart met de technische analyse voor de ontwikkeling van een nieuwe Portiris-applicatie, naast de huidige Trivia-applicatie. De ontwikkeling van die nieuwe applicatie werd gestart in 2020 en heeft als doel te functioneren als beheerapplicatie van deze nieuwe centrale kadasters.

Iriscare verbindt zich ertoe:

- om naast de huidige Trivia-applicatie een nieuwe applicatie (Portiris) op te leveren voor het beheer van een bijkomend centraal kadaster met de referentiegegevens van Iriscare-dossiers binnen het domein gezondheid en bijstand aan personen. Dit kadaster zal dienen als referentierepertorium voor de gegevensuitwisseling tussen de applicaties van Iriscare en de DVC en diverse gewestelijke en federale instellingen;
- de Portiris-applicatie verder uit te breiden, waarbij een bijkomend centraal kadaster wordt ontwikkeld met de referentiegegevens van de personeelsleden van de instellingen;
- zo nodig, het mogelijk te maken om het beheer van een Brussels repertorium van de kinderbijslag te integreren in de Portiris-applicatie.

### Resultaatindicatoren

- Datum waarop het centraal kadaster met de referentiegegevens van dossiers binnen het domein gezondheid en bijstand aan personen operationeel is;
- Datum waarop het kadaster met de referentiegegevens van de personeelsleden van de instellingen operationeel is;
- Data waarop de e-dossiers van de verschillende applicaties ter ondersteuning van gezondheid en bijstand aan personen volledig gesynchroniseerd worden met de verschillende centrale kadasters van Portiris;
- Data waarop alle nieuw te ontwikkelen elektronische fluxen die betrekking hebben op de gegevensuitwisseling over natuurlijke personen, beheerd worden via de centrale Portiris-applicatie;
- Datum waarop het kadaster van de kinderbijslag wordt beheerd vanuit Portiris.

## Externe succesfactoren

- Voor het bijkomende kadaster voor het domein gezondheid en bijstand aan personen: de medewerking van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Er moet ook rekening worden gehouden met de wettelijke verplichting om, als Brusselse Instelling, bij de gegevensuitwisseling gebruik te maken van de dienstenintegrator Fidus;
- Om de continuïteit van de dienstverlening te garanderen: een wettelijke uitzondering om, in een overgangsfase, de gegevensuitwisseling rechtstreeks tussen Iriscare en de KSZ te organiseren, waarbij wordt toegestaan om slechts in een latere fase in de gegevensuitwisseling via Fidus te voorzien;
- Het Orint, dat ook een impact kan hebben op dit project. Bij de uitwisseling van gegevens over sociaal verzekerden kan een samenwerking met het Orint en andere deeltentiteiten nodig worden geacht;
- Een operationeel kadaster voor het domein gezondheid en bijstand, om projecten zoals de THAB, de medische evaluatie en RaaS mogelijk te maken. Deze applicaties moeten immers gebruik maken van gegevens afkomstig van het primair netwerk van de sociale zekerheid.

### *Project 2: De instellingen waarvoor Iriscare bevoegd is beheren*

De dienst ICT heeft het beheer overgenomen van een aantal applicaties van de DVC (Hermes, Eureka) ter ondersteuning van het beheer van de instellingen waarvoor Iriscare en de DVC bevoegd zijn. Daarnaast werd in 2019 gestart met de eerste fase van de ontwikkeling van een nieuwe applicatie voor het beheer van de erkenningsprocedures (Cermit). Hiermee werd een eerste stap gezet in de integratie van de verschillende beheerapplicaties.

Net zoals Portiris de centrale applicatie wordt voor het beheer van gegevensuitwisseling betreffende natuurlijke personen, wordt Eureka voor Iriscare en de DVC de centrale applicatie en het repertorium van alle referentiegegevens met betrekking tot de instellingen.

Daarnaast heeft Iriscare in 2020 een voorbereidende analyse uitgevoerd om begin 2021 een eerste versie op te leveren van een nieuwe applicatie ter vervanging van de overgenomen applicaties Rolmobs en Mobidev.

Het is duidelijk gebleken dat er behoefte is aan bijkomende gegevens met betrekking tot de instellingen waarvoor Iriscare en de DVC bevoegd zijn en met betrekking tot de personeelsleden van die instellingen. Op basis van de behoeften die moeten vastgelegd worden door de betrokken diensten zal er een project gepland worden om die gegevens te centraliseren.

Iriscare verbindt zich ertoe:

- verder een integratie na te streven van alle nieuwe en bestaande applicaties voor het beheer van de instellingen waarvoor Iriscare, bevoegd is, en die waarvoor de DVC bevoegd zijn – als zij dat willen;
- de opgeleverde applicatie Cermit ter ondersteuning van een geïnformatiseerd erkenningsbeheer verder uit te bouwen (zoals wordt aangegeven het hoofdstuk strategische doelstelling 1 in verband met een klantgerichte werking);
- te zorgen voor een verdere uitbreiding van het centraal repertorium van instellingen (Eureka);
- te zorgen voor de georganiseerde gegevensoverdracht vanuit het Eureka-repertorium naar eHealth (Cobhra+);

- de applicatie 'RVT As A Service' (RaaS) te herontwikkelen om beter te kunnen beantwoorden aan de behoeften van Iriscare. Iriscare maakt voor het beheer van de financiering van de instellingen waarvoor het bevoegd is, gebruik van een applicatie die ter beschikking wordt gesteld door het RIZIV. Deze applicatie wordt gedeeld met de andere gewesten en wordt beschouwd als een tijdelijke oplossing. Gelet op de omvang van het project zal er naar gestreefd worden om dit project gefaseerd op te leveren. Een deel van het project bestaat uit het voorzien in een gegevensflux van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid om de invoer te vereenvoudigen voor instellingen die RaaS gebruiken;
- de nieuwe applicatie ter vervanging van Rolmobs en Mobidev op te leveren en uit te breiden, zodat Iriscare de bevoegdheid inzake de mobiliteitshulpmiddelen volledig onafhankelijk kan beheren.

### Resultaatindicatoren

- Datum waarop de tweede fase van de DMS-erkenningen (Cermit) is opgeleverd;
- Datum waarop een centraal repertorium van instellingen (Eureka) is opgeleverd dat beantwoordt aan de behoeften van het beleid;
- Oplevering van de Cobhra+-bestanden aan eHealth;
- Datum waarop de nieuwe RaaS-applicatie operationeel is. In het kader van dit project kunnen, op basis van de fasering, de volgende indicatoren vooropgesteld worden:
  - o Datum waarop de volledige migratie van de dossiers van de bestaande federale applicatie naar de nieuwe Iriscare-applicatie is gebeurd
  - o Datum waarop een instelling, bij de indiening van een aanvraag, geen gegevens aan Iriscare moet overmaken als Iriscare die gegevens zelf kan opvragen bij een andere instelling
  - o Datum waarop alle functionaliteiten van de bestaande federale applicatie ook beschikbaar zijn in de nieuwe Iriscare-applicatie
- Datum waarop de nieuwe applicatie ter vervanging van Rolmobs en Mobidev is opgeleverd en waarop Iriscare niet langer afhankelijk is van andere entiteiten.

### Externe succesfactoren

- Voor de herontwikkeling van de applicatie RaaS en de integratie ervan in de andere Iriscare- en DVC-applicaties: samenwerking met de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Er moet ook rekening worden gehouden met de wettelijke verplichting om, als Brusselse Instelling, bij de gegevensuitwisseling gebruik te maken van de dienstenintegrator Fidus;
- Om de continuïteit van de dienstverlening te garanderen: een wettelijke basis om, in een overgangsfase, de gegevensuitwisseling rechtstreeks tussen Iriscare en de KSZ te organiseren, waarbij wordt toegestaan om slechts in een latere fase in de gegevensuitwisseling via Fidus te voorzien;
- Voor de migratie van de bestaande dossiers naar de nieuw te ontwikkelen applicatie: beschikbaarheid van het RIZIV.

### *Project 3: Een geïntegreerde applicatie ontwikkelen voor de medische evaluatie voor de kinderbijslag en de THAB*

Iriscare verbindt zich ertoe om een geïntegreerde applicatie te ontwikkelen voor de uitvoering en opvolging van de medische evaluatie van zowel kinderen (met het oog op de betaling van verhoogde kinderbijslag) als ouderen (in het kader van de toekenning van de THAB).

Hierbij wordt een maximale automatisering nagestreefd via de ontwikkeling van elektronische gegevensuitwisseling waarbij – waar mogelijk – wordt gezorgd voor werklastvermindering voor de dossierbeheerders.

#### Resultaatindicatoren

Datum waarop de applicatie voor het beheer van de medische evaluatie ter beschikking is gesteld.

#### Externe succesfactoren

- Voor de medische evaluatie: uitwerking van de vereiste gegevensuitwisseling met de KSZ (en eventueel Fidus). Daarbij is de medewerking van de FOD sociale zekerheid nodig voor de overdracht van de lopende dossiers;
- Als gevolg van een akkoord met andere deeltentiteiten of federale instellingen, hun eventuele vraag om met hen gegevens uit te wisselen.

### *Verbintenis: De technische evolutie van de core-applicaties garanderen*

Het evolutief onderhoud van een ICT-applicatie is belangrijk om blijvend de performantie en operationele beschikbaarheid van de core-applicaties te garanderen. Er ontstaan ook meer mogelijkheden om informatici aan te werven als ze kunnen werken aan applicaties die marktconform zijn en die voldoende technische uitdagingen bieden.

Iriscare verbindt zich ertoe om continu te investeren in de bestaande core-applicaties.

#### Resultaatindicatoren

Bouw van de verschillende applicaties volgens marktconforme normen.

#### Externe succesfactoren

Voor een continue technische evolutie van de bestaande applicaties: besteding van de informatici hun tijd hieraan, wat vereist dat er voldoende informatici beschikbaar zijn op de arbeidsmarkt

## Tijdslijn

Project	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Project 1: centralisatie gegevensuitwisseling kadaster Iriscare-dossiers	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Project 1: centralisatie gegevensuitwisseling kadaster personeelsleden	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Project 1: integratie kadaster kinderbijslag in Portiris									■	■	■	■
Project 2: vervanging Rolmobs/Mobidev	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Project 2: uitbreiding DMS-erkenningen (Cermit)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Project 2: uitbreiding centraal repertorium instellingen (Eureka)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Project 2: beheer instellingen: herontwikkeling RaaS		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Project 3: medische evaluatie	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Gegevensuitwisseling via Fidus				■	■	■	■	■	■	■	■	■
Verbintenis: technische evolutie	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■

## Operationele doelstelling 2. Een doeltreffende en eenvoudige ICT-infrastructuur uitbouwen

Om een maximale ondersteuning te kunnen bieden aan de administratieve diensten van Iriscare en de DVC, moeten beide organisaties kunnen beschikken over een performante en operationele ICT-infrastructuur.

Vanaf 2019 neemt de ICT-dienst initiatieven om te komen tot één enkele ICT-infrastructuur voor de diensten van Iriscare en de DVC.

### *Verbintenis 1: Het gebruik van de diensten bij het CIBG en Smals optimaliseren*

Als OISZ kon Famifed de G-Cloud-diensten gebruiken. Dat is een gemeenschappelijk project van de federale overheidsdiensten. Famifed deed overigens een beroep op een bepaald aantal diensten van Smals voor het beheer van zijn infrastructuur.

Als bicommunautaire ION kan Iriscare bovenop de diensten van Smals ook de middelen aanwenden die het CIBG en IRISnet ter beschikking van de Brusselse instellingen stellen.

Om toegang te krijgen tot die middelen werd tijdelijk een netwerkverbinding (InterConnect) gemaakt tussen het Iriscare-netwerk (vandaag beheerd door Smals) en het netwerk van de DVC (GGC-netwerk

beheerd door IRISnet). Dankzij aangepaste configuraties gebruikt Iriscare al een zeker aantal diensten verstrekt door het CIBG en IRISnet (vCloud, VoIP-telefonie, Trados, e-mail).

In 2019 en 2020 werden er een aantal projecten uitgevoerd en opgestart om evolutief te komen tot één globale ICT-infrastructuur, zoals de integratie van de LDAP-omgevingen, de overgang naar het gewestelijke e-mailplatform, consolidatie van de ICT-supportdiensten, de vervanging van de Intel-servers, enz.

Die initiatieven hebben een evolutief karakter en worden verdergezet in de periode 2020-2023.

Iriscare verbindt zich ertoe om:

- continu vergelijkende analyses te blijven uitvoeren van de door Smals en het CIBG-IRISnet aangeboden diensten. De belangrijke aspecten waarmee rekening gehouden zal worden bij deze studies zijn de prijzen, de veiligheid, de operationele beschikbaarheid, de geschiktheid en de haalbaarheid van de ICT-omgevingen voor de (huidige en nieuwe) Iriscare- en DVC-applicaties;
- een project uit te voeren voor de realisatie van een migratie naar één enkel netwerk;
- een project uit voeren voor het opzetten van een geconsolideerd platform om de dienstverlening van de ICT-Helpdesk te verbeteren voor de interne gebruikers en de diensten van Iriscare en de DVC.

#### Resultaatindicatoren

- Bij de realisatie van elk project waarbij beroep wordt gedaan op ICT-infrastructuur: de data waarop een evaluatie is gemaakt van de G-Clouddiensten en Smals en vergelijkbare diensten aangeboden door het CIBG;
- Vergelijkende studies en analyses waardoor de meest geschikte leverancier kan bepaald worden om de nodige diensten te leveren op het vlak van ICT-infrastructuur voor de betrokken applicaties;
- Datum waarop een geconsolideerde netwerkinfrastructuur met éénduidige bepaling van de verantwoordelijkheid over het beheer en de ondersteuning van de verschillende netwerkelementen is opgeleverd;
- Data waarop het driemaandelijkse verslag over de Helpdesk-responstijden voor ICT-aanvragen en ICT-problemen wordt bezorgd.

#### Externe succesfactoren

/

#### *Verbintenis 2: De catalogus van de ICT-diensten bijwerken*

De huidige ICT-dienst beschikt over een gedetailleerde beschrijving van de verschillende ICT-processen om Iriscare en de DVC te ondersteunen.

Iriscare verbindt zich ertoe de dienstencatalogus permanent bij te werken. Op vaste tijdstippen zullen er controles plaatsvinden om te controleren of de beschreven processen correct gevolgd worden.



## Resultaatindicatoren

Jaarlijkse bijwerking (eind juni) van de dienstencatalogus, waarbij de aanpassingen worden aangeduid met “track changes”

## Externe succesfactoren

/

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Verbintenis 1 Vergelijkende analyse diensten	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Verbintenis 1 Netwerkinfrastructuur	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Verbintenis 1 Werking Helpdesk	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Verbintenis 2 Dienstencatalogus			■				■				■	

## Strategische doelstelling 9. De verschillende ondersteunende taken doeltreffend, professioneel en duurzaam uitvoeren

Iriscare beschikt over een directie Facility. Die ondersteunende dienst is verantwoordelijk voor verschillende taken, met name het beheer en onderhoud van de gebouwen, het beheer van de contracten, de aankoop van het nodige materiaal voor medewerkers en het fysiek en telefonisch onthaal. Iriscare zal deze taken ook uitvoeren voor de DVC.

Iriscare zal de nodige initiatieven nemen en procedures opstellen om de taken doeltreffend, professioneel en duurzaam uit te voeren.

### Strategische doelstelling 9.1. Initiatieven nemen om de milieu-impact van Iriscare te beperken

Iriscare wil de rechtstreekse en onrechtstreekse impact van zijn activiteiten op het leefmilieu beperken en zo bijdragen tot een duurzamere samenleving. Dit moet gebeuren in overleg met de DVC, in het licht van het protocol ondersteuning.

Operationele doelstelling 1. Maatregelen uitwerken en implementeren om het elektriciteits-, gas- en waterverbruik in het gebouw op de Belliardstraat 71 op te volgen en te beperken

Iriscare zal verschillende initiatieven nemen en maatregelen formuleren om zijn energieverbruik te rationaliseren en zijn medewerkers bewust te maken van duurzaam energieverbruik.

### Verbintenis

Iriscare verbindt zich ertoe om:

- de energieboekhouding die Sibelga ter beschikking stelt in gebruik te nemen;
- te onderzoeken welke technische maatregelen het kan nemen om zijn energie- en waterverbruik te beperken;
- elk jaar een bewustmakingsactie te organiseren voor zijn medewerkers;
- jaarlijks verslag uit te brengen over het verbruik in een verslag van het duurzame beheer.

### Resultaatindicatoren

- Energieboekhouding: datum van ingebruikname
- Technische maatregelen: datum waarop het verslag is voorgelegd aan het ABC
- Bewustmakingsactie: datum waarop de actie op het intranet is geplaatst
- Verslag over duurzaam beheer: datum waarop het verslag is voorgelegd aan het ABC

### Externe succesfactoren

/

### Tijdslijn

	2020				2021				2022			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Energieboekhouding			■	■								
Technische maatregelen							■	■				
Bewustmakingsactie				■				■				■
Verslag duurzaam beheer						■				■		
...												

## Operationele doelstelling 2. Maatregelen uitwerken en implementeren om afval te verminderen en sorteren te bevorderen

Iriscare zal verschillende initiatieven nemen en maatregelen formuleren om zijn afval te verminderen en sorteren en gesorteerde afvalophaling te bevorderen. De medewerkers zullen ook bewustgemaakt worden.

### Verbintenis

Iriscare verbindt zich ertoe om:

- een plan uit te werken om zijn afval te verminderen;
- jaarlijks de evolutie te beschrijven van de voornaamste afvalstromen in het verslag over duurzaam beheer;
- elk jaar een bewustmakingsactie te organiseren voor zijn medewerkers.

### Resultaatindicatoren

- Plan voor de vermindering van afval: Datum waarop het verslag is goedgekeurd door het ABC;
- Verslag over duurzaam beheer: datum waarop het verslag is voorgelegd aan het ABC;
- Bewustmakingsactie: datum waarop de actie op het intranet is geplaatst.

### Externe succesfactoren

/

### Tijdlijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Plan voor de vermindering van afval												
Verslag duurzaam beheer												
Bewustmakingsactie												

## Operationele doelstelling 3. Maatregelen uitwerken en implementeren om het papierverbruik op te volgen en te beperken

Iriscare zal een opvolgingsplan voor het papierverbruik uitwerken en verschillende initiatieven nemen om zijn papierverbruik te beperken. De medewerkers zullen ook bewustgemaakt worden.

## Verbintenis

Iriscare verbindt zich ertoe om:

- een plan voor de vermindering van het papierverbruik op te stellen;
- elk jaar de evolutie van het papierverbruik te beschrijven in het verslag over duurzaam beheer;
- elk jaar een bewustmakingsactie te organiseren voor zijn medewerkers.

## Resultaatindicatoren

- Opvolgingsplan papierverbruik: datum waarop het verslag is goedgekeurd door het ABC;
- Verslag over duurzaam beheer: datum waarop het verslag is voorgelegd aan het ABC;
- Bewustmakingsactie: datum waarop de actie op het intranet is geplaatst.

## Externe succesfactoren

/

## Tijdslijn

	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Plan vermindering papierverbruik												
Verslag duurzaam beheer												
Bewustmakingsactie												

## Operationele doelstelling 4. Een meerjarenplan voor duurzame en ethische aankopen opstellen

Iriscare zal een meerjarenplan opstellen voor duurzame en ethische aankopen. Iriscare zal ook rekening houden met het duurzame aspect in het kader van openbare aanbestedingen.

## Verbintenis

Iriscare verbindt zich ertoe om:

- een meerjarenplan op te stellen en uit te voeren voor duurzame en ethische aankopen;
- in het verslag over het duurzaam beheer verslag uit te brengen over de opstelling en de uitvoering van het meerjarenplan;
- sociale en milieuclausules op te nemen in de bestekken voor openbare aanbestedingen.

### Resultaatindicatoren

- Opstelling meerjarenplan: datum waarop het plan is goedgekeurd door het ABC;
- Verslag over duurzaam beheer: datum waarop het verslag is voorgelegd aan het ABC;
- Bestekken: datum waarop het bestek is goedgekeurd door het ABC.

### Externe succesfactoren

/

### Tijdslijn

	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Meerjarenplan												
Verslag duurzaam beheer												
Bestekken												

### Operationele doelstelling 5. Groene mobiliteit promoten

Iriscare zal verschillende initiatieven nemen om groene mobiliteit te promoten bij zijn medewerkers en het werkgebonden vervoer te optimaliseren.

### Verbintenis

Iriscare verbindt zich ertoe om:

- acties uit te werken om andere verplaatsingswijzen te gebruiken dan de auto voor dienstverplaatsingen en het woon-werkverkeer;
- over de genomen initiatieven verslag uit te brengen in het verslag over het duurzaam beheer.

### Resultaatindicatoren

- Acties dienstverplaatsingen en woon-werktrajecten: datum waarop de actie op het intranet is geplaatst;
- Verslag over duurzaam beheer: datum waarop het verslag is voorgelegd aan het ABC.

### Externe succesfactoren

/

## Tijdlijn

	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Acties verplaatsingen												
Verslag duurzaam beheer												

### Operationele doelstelling 6. Meewerken aan de initiatieven van Leefmilieu Brussel

Iriscare zal het label “Ecodynamische onderneming” proberen te verkrijgen. Bovendien zal Iriscare nagaan of er andere maatregelen van Leefmilieu Brussel ter bevordering van de duurzaamheid kunnen worden geïmplementeerd.

#### Project

Iriscare verbindt zich ertoe om:

- het label “Ecodynamische onderneming” te verkrijgen;
- na te gaan welke andere maatregelen van Leefmilieu Brussel ter bevordering van de duurzaamheid het kan/moet uitrollen.

#### Resultaatindicatoren

- Label “Ecodynamische onderneming”: datum waarop het label verkregen is;
- Analyse van overige maatregelen: Beschrijving van de analyse in het verslag over duurzaam beheer.

#### Externe succesfactoren

- De realisatie van de bovengenoemde indicatoren hangt met name af van de samenwerking met Leefmilieu Brussel.

## Tijlijn

	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Verkrijgen label	■	■	■	■								
Verslag duurzaam					■					■		

Operationele doelstelling 7. Een plan uitwerken om de digitale voetafdruk te verkleinen (IT-hardware en -software en cloud)

Iriscare zal het initiatief nemen om duurzaam te werk te gaan bij de aankoop en het gebruik van informaticamateriaal. Daarnaast zal Iriscare rekening houden met duurzaamheid bij de gunning van overheidsopdrachten aan externe leveranciers. Bij de indiening van een offerte voor overheidsopdrachten moeten de inschrijvers de milieubeheermaatregelen opsommen en aantonen die tijdens de uitvoering van elke opdracht zullen toegepast worden. Zo moedigt Iriscare ook de dienstverlener aan om de ecologische voetafdruk van zijn diensten in het algemeen te verkleinen.

## Verbintenis

Iriscare verbindt zich ertoe om:

- om in elke overheidsopdracht in een gunningscriterium te voorzien in verband met de duurzaamheid van de gepresteerde diensten;
- om bij de aankoop van IT-materiaal zo veel mogelijk gebruik te maken van raamovereenkomsten (zoals die voor het CIBG, Smals), waarbij in de gunningscriteria rekening wordt gehouden met ecologische duurzaamheid (o.a. verwijzing naar labels in verband met energieverbruik) en recyclagemogelijkheden;
- om bij kleinere aankopen van IT-materiaal rekening te houden met duurzaamheidscriteria bij elke marktbevraging;
- om aan het einde van de levenscyclus van ICT-materiaal een nieuwe bestemming te vinden waarbij het materiaal kan aangewend worden in kader van een sociaal project.

## Resultaatindicatoren

- Aantal uitgevoerde bestellingen waarbij een raamovereenkomst kon gebruikt worden waarin voorzien werd in duurzaamheidsfactoren;
- Aantal bekendmakingen van een overheidsopdracht waarin duurzaamheid als één van de selectiecriteria is opgenomen;
- Rapportering van de terbeschikkingstelling van afgeschreven materiaal aan organisaties met sociale doeleinden.

### Externe succesfactoren

- Bestaan van raamovereenkomsten waarvan Iriscare kan gebruikmaken en waarin een duurzaamheidsclausule is opgenomen.

### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Opname van een gunningscriterium in verband met de duurzaamheid van de gepresteerde diensten in elke overheidsopdracht												
Maximaal gebruik van raamovereenkomsten voor de aankoop van IT-materiaal												
Inachtneming van duurzaamheidscriteria bij elke marktbevraging voor kleinere aankopen van IT-materiaal												
Nieuwe bestemming aan het einde van de levenscyclus van ICT-materiaal												

## Strategische doelstelling 9.2. De verschillende gebouwen van de GGC doeltreffend beheren

Iriscare beheert verschillende gebouwen die aan de GGC toebehoren. Om voor al deze gebouwen een doeltreffend beheer te waarborgen en tegelijk rekening te houden met het welzijn van de medewerkers, zal er een beheersplan worden opgesteld voor elk van deze gebouwen.

### Operationele doelstelling 1. Een doeltreffend beheer van het gebouw op de Belliardstraat 71 waarborgen

Zowel Iriscare als de DVC zijn ondergebracht in het gebouw op de Belliardstraat. Voor dit gebouw zal een beheersplan worden opgesteld, waarin rekening zal worden gehouden met zowel het welzijn van de medewerkers en de gebruikers (toegang voor gezinnen, personen met een handicap, enz.) als met een beheer waarbij zo rationeel mogelijk energieverbruik en duurzaamheid primeren.

### Verbintenis

Iriscare verbindt zich ertoe om:

- een raadpleging van het personeel op te zetten voor de door te voeren verbeteringsmaatregelen;



- een beschrijvende fiche van het gebouw op te stellen;
- een plan op te stellen voor de periodieke onderhoudswerken aan het gebouw.

#### Resultaatindicatoren

- Raadpleging van het personeel: datum waarop de resultaten van de raadpleging op het intranet zijn geplaatst;
- Fiche van het gebouw: datum waarop de fiche is voltooid;
- Onderhoudsplan: datum waarop het plan is voltooid.

#### Externe succesfactoren

/

#### Tijdslijn

	2021												2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4				
Project	[Solid Blue]																			
Opvolging	[Dotted]																			
Raadpleging gebruikers																				
Fiche van het gebouw																				
Onderhoudsplan																				

#### Operationele doelstelling 2. Een doeltreffend beheer van het gebouw op de Louizalaan 183-185 waarborgen

In 2019 verhuisden de DVC van het gebouw op de Louizalaan naar het gebouw op de Belliardstraat 71. Bijgevolg werd een toekomstvisie uitgewerkt voor het gebouw op de Louizalaan, waarbij verschillende scenario's geanalyseerd werden. Tegelijkertijd moet men een minimaal onderhoud van het gebouw garanderen.

#### Verbindenis

Iriscare verbindt zich ertoe om:

- de beslissing van het Verenigd College over de toekomst van het gebouw toe te passen;
- een plan op te stellen voor de minimale onderhoudswerken aan het gebouw.

### Resultaatindicatoren

- Uitvoering beslissing Verenigd College: renovatie of verkoop van het gebouw
- Onderhoud gebouw: datum waarop het plan is voltooid

### Externe succesfactoren

- Voor de overname van de contracten: medewerking van de DVC ;
- Iriscare kan pas overgaan tot de renovatie of verkoop van het gebouw nadat het Verenigd College hierover een beslissing heeft genomen.

### Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Renovatie of verkoop gebouw	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Onderhoud gebouw				■				■				■

### Operationele doelstelling 3. Het Bico-huis doeltreffend beheren

Iriscare heeft de contracten van de DVC met betrekking tot het Bicohuis overgenomen. Daarnaast heeft Iriscare in 2020 een toekomstvisie opgesteld voor het gebouw.

### Verbintenis

Iriscare verbindt zich ertoe om:

- de beslissing van het Verenigd College over de toekomst van het gebouw uit te voeren;
- een periodiek overleg te organiseren met de bicommunautaire initiatieven die in het gebouw gehuisvest zijn;
- een plan op te stellen voor het beheer van het gebouw waarbij met name de taken van Iriscare, van de bicommunautaire initiatieven, de eigenaar van het gebouw en de syndicus duidelijk gedefinieerd worden.

### Resultaatindicatoren

- Beslissing Verenigd College: huur van bijkomende verdiepingen
- Periodiek overleg: organisatie van twee vergaderingen per jaar
- Beheersplan: datum waarop het plan is voltooid

## Externe succesfactoren

Voor de huur van bijkomende verdiepingen: beslissing van het Verenigd College hieromtrent

### Tijlijn

	2021												2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4				
Project																				
Opvolging																				
Huur bijkomende verdiepingen																				
Periodiek overleg																				
Beheersplan																				

### Strategische doelstelling 9.3. De contracten doeltreffend beheren

Irisicare heeft verschillende contracten van Famifed en de DVC overgenomen. Een groot deel van deze contracten lopen al geruime tijd en moeten bijgevolg hernieuwd worden. Daarnaast heeft Irisicare in zijn verbintenissen in termen van administratieve vereenvoudiging ook doelstellingen over het contractbeheer geformuleerd (zie hierboven hoofdlijn 1, strategische doelstelling 2, operationele doelstelling 2. Verschillende initiatieven gericht op administratieve vereenvoudiging nemen).

#### Operationele doelstelling 1. Bij voorkeur gebruikmaken van gemeenschappelijke contracten

Om de werklast en de kosten van de overheidsopdrachten te beperken, zal Irisicare zo veel mogelijk gebruikmaken van gemeenschappelijke contracten.

#### Verbintenissen

Irisicare verbindt zich ertoe om:

- gemeenschappelijke aanbestedingsprocedures voor de DVC en Irisicare uit te schrijven;
- gebruik te maken van raamovereenkomsten en de aankoopcentrales van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, voor zover dat voordelig blijkt.

#### Resultaatindicatoren

- Gemeenschappelijke aanbestedingsprocedures uitschrijven: datum waarop het jaarverslag is voorgelegd aan het ABC;
- Gebruik van bestaande gemeenschappelijke contracten: datum waarop het jaarverslag is voorgelegd aan het ABC.

## Externe succesfactoren

- Niet van toepassing

## Tijdslijn

	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Project												
Opvolging												
Gemeenschappelijke contracten												
Gebruik kaderovereenkomsten												

## Operationele doelstelling 2. Het contractbeheer optimaliseren en automatiseren

Iriscare heeft verschillende contracten van de DVC en Famifed overgenomen, die al meer dan vier jaar lopen. Iriscare wil verschillende initiatieven nemen om zijn contractbeheer aan te passen, zodat bestekken sneller opgesteld kunnen worden, de uitvoering van de contracten beter opgevolgd kan worden en de contracten van Iriscare overeenkomstig de wetgeving op de overheidsopdrachten een maximale looptijd van vier jaar hebben.

### Project

Iriscare verbindt zich ertoe:

- een overzicht op te stellen van de mogelijke aanbestedingsprocedures;
- modelbestekken uit te werken voor de verschillende soorten aanbestedingsprocedures voor overheidsopdrachten;
- modellen en procedures uit te werken voor de verschillende soorten overheidsopdrachten;
- een systeem voor de opvolging en uitvoering van de contracten uit te werken;
- na te gaan of een IT-applicatie geïmplementeerd kan worden voor de opvolging en uitvoering van de contracten;
- de bestekken op te stellen met inachtneming van de aanbevelingen geformuleerd in de gids voor goede praktijken in overheidsopdrachten van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering;
- het Observatorium van de referentieprijzen voor de overheidsopdrachten te raadplegen in het kader van de prospectie voor overheidsopdrachten en het proces voor de controle van de prijzen van de ontvangen offertes;
- een plan op te stellen voor de herziening van de contracten met een looptijd van meer dan vier jaar.

## Resultaatindicatoren

- Overzicht procedures: datum waarop het op het intranet is geplaatst;
- Modelbestekken: datum waarop ze op het intranet zijn geplaatst;
- Modellen en procedures: datum waarop ze op het intranet zijn geplaatst;
- Systeem voor opvolging en uitvoering van contracten: datum waarop het in dienst is gesteld;
- Implementatie van een IT-applicatie: datum waarop ze in dienst is gesteld;
- Opstelling bestekken: datum waarop het jaarverslag is voorgelegd aan het ABC;
- Raadpleging van het Observatorium: datum waarop het jaarverslag is voorgelegd aan het ABC;
- Plan voor de herziening van contracten: datum waarop het jaarverslag is voorgelegd aan het ABC.

## Externe succesfactoren

/

## Tijdlĳn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Overzicht procedures	■											
Modelbestekken		■	■									
Modellen en procedures			■	■								
Opvolgingssysteem			■									
IT-applicatie				■	■							
Opstelling bestekken	■				■				■			
Raadpleging Observatorium	■				■				■			
Plan herziening contracten					■				■			

## Strategische doelstelling 9.4. De nieuwe taken in verband met de coronacrisis efficiënt uitvoeren

Iriscare werd in maart 2020 door het Verenigd College belast met de aankoop van medisch beschermingsmateriaal en de verdeling ervan aan de zorginstellingen die door de GGC of COCOF erkend of gesubsidieerd zijn. Nadien werd Iriscare ook bevoegd voor de verdeling van materiaal aan de gewestelijke administraties, Brusselse gemeentelijke diensten en instellingen die door de VGC gesubsidieerd worden. Ondertussen is het opdrachtenpakket van Iriscare uitgebreid, met name met de aanleg van een strategische voorraad medisch materiaal en de opstart van een aankoopcentrale.

### Operationele doelstelling 1. Een solidaire roterende strategische voorraad aanleggen

#### *Verbintenis*

Iriscare voorziet in het aanhouden van een strategische voorraad voor drie maanden van een beperkt aantal medische beschermingsproducten voor zorginstellingen en -diensten binnen het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, die benut kan worden in noodsituaties. In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest beslist het Verenigd College over wie de begunstigen zijn van de strategische roterende voorraad beschermingsmateriaal. Iriscare bevestigt ook het protocol gesloten op de Interministeriële Conferentie Gezondheid tot het aanleggen van een solidariteitsvoorraad die overeenstemt met een maandvoorraad of met een derde van de aan te houden strategische voorraad beschermingsmateriaal nodig bij een epidemie.

Iriscare verbindt zich ertoe:

- permanent over een voorraad voor drie maanden te beschikken;
- het beheer van de strategische voorraad te organiseren;
- jaarlijks een budget te ramen voor de vervanging van het materiaal dat gaat vervallen.

#### Resultaatindicatoren

- Permanente voorraad: halfjaarlijks verslag;
- Organisatie voorraadbeheer: ingebruikname van een systeem voor voorraadbeheer (zie ook project voorraadbeheer);
- Budgettaire raming: jaarlijkse raming voor het volgende jaar.

#### Externe succesfactoren

Om de bestellingen te kunnen plaatsen: beslissingen van de interfederale werkgroep over de aanleg van de solidaire voorraad.

## Tijlijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Permanente voorraad												
Organisatie voorraadbeheer												
Budgettaire raming												

## Operationele doelstelling 2. Een aankoopcentrale voor medisch beschermingsmateriaal opstarten

Tijdens de coronacrisis is gebleken dat de aankoop van materiaal voor heel wat instellingen problemen stelde. Daarnaast is het voor heel wat instellingen niet mogelijk om het materiaal te laten testen, om zekerheid te hebben over de kwaliteit ervan. Ook zorgt de aankoop van grotere hoeveelheden voor een lagere stukprijs, waardoor instellingen een kleiner budget nodig hebben voor de aankoop van dat materiaal. Om deze redenen heeft het Verenigd College Iriscare belast met de opstart van een aankoopcentrale.

### Project

Iriscare verbindt zich ertoe:

- een aankoopcentrale op te starten;
- een rapporteringssysteem op te zetten;
- een tevredenheidsenquête te organiseren bij de instellingen die gebruikmaken van de centrale.

### Resultaatindicatoren

- Opstart aankoopcentrale: datum waarop de centrale in gebruik is genomen;
- Rapporteringssysteem: datum waarop het systeem beschikbaar is;
- Tevredenheidsenquête: datum waarop de enquête is gepubliceerd.

### Externe succesfactoren

/

## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Opstart aankoopcentrale	■											
Rapporteringssysteem			■									
Tevredenheidsenquête					■				■			

## Strategische doelstelling 10. De medewerkers van Iriscare en de DVC een uitgebalanceerd programma aan sociale voordelen bieden

Voor Iriscare en de DVC is het belangrijk hun personeelsleden een gevarieerde en uitgebalanceerde waaier aan sociale voordelen te bieden.

Operationele doelstelling. Een uitgebalanceerd programma aan sociale voordelen uitwerken

*Verbindtenis: Een programma voor sociale voordelen op punt stellen en rapporteren over de uitvoering ervan*

Iriscare verbindt zich ertoe:

- een uitgebalanceerd programma aan sociale voordelen uit te werken, rekening houdend met de behoeften en de samenstelling van het personeel van Iriscare en de DVC;
- dit programma voor te stellen aan het Beheerscomité van de gemeenschappelijke sociale dienst;
- zijn jaarverslag voor te leggen aan dit comité.

### Resultaatindicatoren

- Datum waarop het actieplan is goedgekeurd door het Beheerscomité voor de gemeenschappelijke sociale dienst;
- Datum waarop het jaarverslag over de werking van de sociale dienst is goedgekeurd door het Beheerscomité voor de gemeenschappelijke sociale dienst.

### Externe succesfactoren

Medewerking van de DVC



## Tijdslijn

	Project											
	Opvolging											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Actieplan												
Jaarverslag van de gemeenschappelijke												

## Strategische doelstelling 11. De preventie uitbreiden en de werking van de preventiediensten optimaliseren

Op grond van het BVC van 9 mei 2019 hebben Iriscare en de DVC een voor beide diensten gemeenschappelijk overlegcomité voor het welzijn van de werknemers opgericht. Het is specifiek bedoeld voor het welzijn van de werknemers en behandelt uitsluitend alle bevoegdheden die door de wet van 4 augustus 1996 betreffende het welzijn van de werknemers bij de uitvoering van hun werk en door de codex over het welzijn op het werk worden opgelegd en die, wegens hun aard zelf, zonder onderscheid het personeel van de DVC en van Iriscare betreffen.

Iriscare beschikt daarnaast over een preventieadviseur die, op basis van het protocolakkoord over de gedeelde diensten, zowel voor Iriscare als voor de DVC werkt.

Voor een optimale gezondheid, veiligheid en comfort op het werk voor de medewerkers wil Iriscare de werking en de interactie tussen de preventiediensten van Iriscare en de DVC op punt stellen en de preventie uitbreiden door op basis van een algemene risicoanalyse de uit te voeren preventiemaatregelen te bepalen.

### Operationele doelstelling. De geactualiseerde regelgevingsdocumenten en -informatie op het vlak van preventie ter beschikking stellen

De documenten en informatie over beroepsrisico's in de werkomgeving moeten voortdurend worden bijgewerkt en in een dynamisch risicobeheersysteem worden ingevoerd.

Dankzij deze documenten en informatie kunnen de risico's worden geanalyseerd en de te ontwikkelen en toe te passen preventiemaatregelen voor Iriscare en de DVC worden gepland, rekening houdend met de grootte van elke instelling en de aard van de aan haar activiteiten verbonden risico's.

### Verbinding 1

Iriscare verbindt zich ertoe elk jaar het jaarlijks actieplan (JAP) uit te werken dat betrekking heeft op het volgend jaar en voortvloeit uit het algemeen preventieplan (APP).

### Resultaatindicatoren

Datum waarop de eindversie van het JAP door het gemeenschappelijk overlegcomité voor het welzijn van de werknemers van Iriscare en de DVC is goedgekeurd.

### Externe succesfactoren

Betrokkenheid van de personeelsvertegenwoordigers bij de uitwerking van het JAP.

### Verbintenis 2

Iriscare verbindt zich ertoe, samen met de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk, het jaarlijks activiteitenverslag van de interne en externe diensten voor preventie en bescherming op het werk op te stellen.

### Resultaatindicatoren

Datum waarop het jaarverslag door het gemeenschappelijk overlegcomité voor het welzijn van de werknemers van Iriscare en de DVC is goedgekeurd.

### Externe succesfactoren

Tijdige oplevering door de betrokken diensten van de elementen die nodig zijn om het jaarverslag samen te stellen, met name de EDPBW (externe dienst voor preventie en bescherming op het werk) en de verzekeringsinstelling voor arbeidsongevallen.

### Tijdslijn

	Tijdslijn											
	2021				2022				2023			
	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4	Q1	Q2	Q3	Q4
Project												
Opvolging												
Uitwerking JAP												
Uitwerking jaarverslagen												

## Algemene bepalingen van de beheersovereenkomst

### Partijen bij en voorwerp van de overeenkomst

#### *Partijen bij de overeenkomst*

Deze beheersovereenkomst wordt gesloten tussen:

- het Verenigd College van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie vertegenwoordigd door de minister-president van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, de heer Rudi Vervoort, de ministers van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering, mevrouw Elke Van Den Brandt en de heren Bernard Clerfayt, Alain Maron en Sven Gatz,

en

- de bicommunautaire Dienst voor Gezondheid, Bijstand aan Personen en Gezinsbijslag, hierna Iriscare genoemd, vertegenwoordigd door de stemgerechtigde bestuurders aangewezen door het Algemeen Beheerscomité op datum van 12 september 2019, ofwel, voor de representatieve werkgevers- en zelfstandigenorganisaties, de heren Bruno Gérard, Christian Dejaer en Olivier Willocx en, voor de representatieve werknemersorganisaties, mevrouw Estelle Ceulemans en de heren Michael Dufrane en Paul Palsterman, de leidend ambtenaar, mevrouw Tania Dekens, en de adjunct-leidend ambtenaar, mevrouw Anne Ottevaere,

hierna, samen, “de Partijen” genoemd.

#### *Voorwerp van de overeenkomst*

Deze overeenkomst legt de bijzondere regels en voorwaarden van de opdrachten vast die aan Iriscare zijn toevertrouwd bij de ordonnantie van 23 maart 2017 houdende de oprichting van de bicommunautaire Dienst voor Gezondheid, Bijstand aan Personen en Gezinsbijslag.

### Duur, inwerkingtreding, aanpassing en einde van de overeenkomst

De overeenkomst wordt gesloten voor drie jaar, met ingang van 1 januari 2021.

Zes maanden voor het einde van de overeenkomst legt het Algemeen Beheerscomité een nieuwe beheersovereenkomst voor aan het Verenigd College.

Als bij het verstrijken van een beheersovereenkomst geen nieuwe overeenkomst van kracht is geworden, wordt de bestaande overeenkomst van rechtswege verlengd tot de nieuwe beheersovereenkomst van kracht wordt.

Als, een jaar na de in het vorige lid bedoelde verlenging, geen nieuwe beheersovereenkomst van kracht is geworden, kan het Verenigd College voorlopige regels vaststellen die als een nieuwe beheersovereenkomst gelden tot een nieuwe beheersovereenkomst van kracht wordt.

## Wederzijdse algemene verbintenissen van de Partijen

- De beleidskeuze voor het juridische kader van een overeenkomst leidt tot een vervanging van de klassieke gezagsverhouding door een meer contractuele verhouding. De Partijen verbinden zich bijgevolg tot een structureel overleg en wederzijdse akkoorden als evenwaardige partners.

Het Verenigd College verbindt zich ertoe om de overeengekomen budgettaire en personeelsmiddelen ter beschikking van de instelling te stellen, zodat ze haar opdrachten kwaliteitsvol kan uitvoeren. Het gaat om een wezenlijke voorwaarde opdat de instelling eraan gehouden kan worden de verbintenissen in het kader van deze overeenkomst na te leven.

Daartegenover verbindt Iriscare zich ertoe de toegekende middelen zo efficiënt mogelijk aan te wenden om alle bij toepassing van deze overeenkomst hem opgelegde doelstellingen maximaal te verwezenlijken.

- Het Verenigd College bepaalt de inhoud van het door de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie nagestreefde gezondheidsbeleid en beleid inzake bijstand aan personen en gezinsbijslag. Op voorstel van Iriscare neemt het of past het voor de uitvoering van opdrachten regelgevende teksten aan. Het raadpleegt Iriscare in zijn bevoegdheidsdomeinen en bezorgt Iriscare alle nuttige informatie voor de uitvoering van zijn opdrachten.
- De Partijen verbinden zich ertoe de beginselen van het paritair beheer na te leven en de beheersorganen en de verantwoordelijken voor het dagelijkse bestuur, die handelen als echte partners, te respecteren.
- De Partijen verbinden zich ertoe alles in het werk te stellen om gunstige voorwaarden te scheppen om de in deze overeenkomst vastgelegde wederzijdse verbintenissen uit te voeren.

## Financierings- en boekhoudingsregels

### Toepasselijke bepalingen en regels voor de uitvoering van deze bepalingen

De volgende regelgeving zal in acht worden genomen:

- de ordonnantie van 21 november 2006 houdende de bepalingen die van toepassing zijn op de begroting, de boekhouding en de controle;
- het besluit van het Verenigd College van 31 januari 2019 betreffende de herverdelingen van de uitgavenkredieten en de kredietoverschrijdingen;
- het besluit van het Verenigd College van 31 januari 2019 inzake de boekhoudkundige vastlegging, de vereffening en de controle op de vastleggingen en de vereffeningen;
- het besluit van het Verenigd College van 20 december 2018 betreffende de financiële actoren;
- het besluit van het Verenigd College van 8 maart 2007 houdende de analytische componenten van de algemene boekhouding;
- de jaarlijkse dotatiebesluiten van het Verenigd College.

## Opmaak van de begroting

Iriscare neemt een evenwichtige begrotingsraming aan. Iriscare is verplicht zijn boekjaar in evenwicht af te sluiten volgens ESR-termen.

Iriscare verbindt zich ertoe zijn indicatoren voor financiële rapportering te versterken, zijn financiële transparantie te verzekeren en zijn budgettaire, boekhoudkundige en thesauriegegevens beter te delen met het Verenigd College. De rapportering moet het mogelijk maken de uitvoering van de begroting en de besteding van de dotaties op te volgen.

De ministers bevoegd voor de begroting kunnen de regels voor de rapportering nader bepalen. Het Verenigd College zal de opvolging van de rapportering toevertrouwen aan de Diensten van het Verenigd College.

In al zijn acties streeft het, zowel intern als extern, doelstellingen na van ontzuijing, vereenvoudiging, modernisering en begrijpelijkheid door middel van doeltreffende communicatie, in overeenstemming met duidelijke en transparante regels inzake financieel bestuur en besluitvorming. Iriscare verstrekt de ministers bevoegd voor de begroting alle inlichtingen die nuttig zijn voor de analyse en financiële opvolging en brengt regelmatig verslag uit over de uitvoering van zijn opdrachten aan de bevoegde ministers.

Iriscare verbindt zich ertoe om de initiële begroting van het jaar X+1 op te stellen overeenkomstig de planning vermeld in de toepasselijke jaarlijkse omzendbrief. Als deze omzendbrief niet tijdig is ontvangen, zal Iriscare zijn begroting opmaken overeenkomstig de parameters van het Planbureau. Daarnaast zal voor de jaren X+2 tot X+5 een meerjarenraming worden opgesteld uitgaand van een constante index en een constant beleid.

De technische begroting moet worden verantwoord rekening houdend met de parameters van de omzendbrief, of bij gebrek daaraan, de parameters van het Planbureau. De behoeften met betrekking tot vereiste bijkomende financiële middelen om de uitvoering van de vastgelegde strategische opties of nieuwe opdrachten en configuraties te doen slagen, zullen door Iriscare worden geïdentificeerd, gekwantificeerd en verantwoord in het kader van de opmaak van zijn jaarbegroting.

Het Verenigd College verbindt zich ertoe om, op basis van jaarlijkse prognoses en de eventuele aanpassing van deze prognoses, de financiële middelen ter beschikking te stellen van Iriscare die nodig zijn om zijn huidige of toekomstige opdrachten, die voorzien zijn in deze overeenkomst, uit te voeren in zijn organieke ordonnantie of in de transversale plannen van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, naast de specifieke opdrachten die toevertrouwd zijn aan Iriscare.

Het Verenigd College verbindt zich ertoe onmiddellijk de noodzakelijke aanpassingsbesluiten aan te nemen als de behoeften van Iriscare zijn budget voor de uitbetaling van de gezinsbijslag en de hulp aan bejaarden zouden overschrijden.

Het Verenigd College waarborgt de financiering van Iriscare om werkingskosten te dekken. Dit omvat de personeelskosten en andere werkingskosten, met inbegrip van de kosten die voortvloeien uit de bijkomende opdrachten die aan Iriscare worden toevertrouwd.

De personeelskosten en werkingskosten worden vastgesteld op basis van de omzendbrief opgesteld door de ministers bevoegd voor de begroting.

De kosten in verband met de bijkomende opdrachten die aan Iriscare worden toevertrouwd en die worden uitgeoefend voor rekening van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie, moeten specifiek worden verantwoord.

Bovendien waarborgt het Verenigd College de financiering van Iriscare om zijn investeringskosten te dekken, met inbegrip van de kosten die voortvloeien uit de opdrachten die aan Iriscare zijn toevertrouwd voor rekening van de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie. Deze dotatie wordt zo berekend om de investeringen te dekken die in het betrokken jaar moeten worden gedaan en die goedgekeurd zijn door het Verenigd College in het kader van de goedkeuring van de begroting.

Het Verenigd College verbindt zich ertoe om ten aanzien van de Verenigde Vergadering het volgende te verdedigen:

- de inachtneming van de jaarlijkse indexering, de anciënniteit, de aanpassingen van de regelgeving over het loon van de medewerkers en medewerksters en de gesubsidieerde arbeidsplaatsen;
- de inachtneming van de indexering van de werkingskosten;
- de financiering van de allocaties die de algemene kosten dekken voor Iriscare en de diensten die gemeenschappelijk zijn voor Iriscare en de Diensten van het Verenigd College, voor de door Iriscare beheerde programma's en voor alle nieuwe opdrachten van Iriscare;
- de toekenning van een jaarlijkse groeicostnorm om te kunnen beantwoorden aan nieuwe behoeften in verband met gezondheid en bijstand aan personen. Deze groeicostnorm wordt berekend als een percentage van de basisallocaties waarop zij betrekking heeft en zal naargelang de behoeften uitgesplitst worden door het paritair beheer.

Het Verenigd College zal rekening houden met de noodzaak om de kwaliteit, de doeltreffendheid en de efficiëntie van de diensten van Iriscare te verbeteren: informatica-investeringen, investeringen in de opleiding van de teams, vaste benoemingen en bevorderingen.

### Aanpassingen en nieuwe budgettaire herverdelingen

Het Verenigd College verbindt zich ertoe om twee keer per jaar een begrotingsaanpassing voor te leggen aan de Verenigde Vergadering, waarbij aanpassingen van de opdrachtenkredieten en beheersmiddelen kunnen worden voorgesteld. De eerste aanpassing wordt voorgelegd aan de Algemene Vergadering in juli en de tweede uiterlijk op 15 december van het betrokken jaar.

Iriscare verbindt zich ertoe om de behoeften met betrekking tot nieuwe financiële middelen te identificeren, te kwantificeren en te verantwoorden.

Daarnaast kan Iriscare nieuwe herverdelingen en overschrijdingen doorvoeren volgens de geldende wettelijke bepalingen.

Om een onderbreking in de uitbetalingen en dienstverlening aan de burgers en dienstverleners te vermijden, is Iriscare bovendien gemachtigd om, na het akkoord van het Verenigd College, in zijn begroting overschrijdingen van limitatieve vastleggings- en vereffeningskredieten door te voeren, zonder equivalente compensatie door bijkomende ontvangsten, en dit voor de organieke uitgaven die werden overgedragen in het kader van de zesde staatshervorming. Het Verenigd College verbindt zich ertoe om zijn akkoord te geven, voor zover de wettelijke bepalingen werden gevolgd.

### Financiering en regels in verband met boekhoudkundig beheer

Iriscare verbindt zich ertoe om de financiële uitvoering van zijn opdrachten te waarborgen, om de bewijzen op te maken en te centraliseren en om, indien nodig, de onverschuldigde toelagen te recupereren volgens de voorgeschreven of besloten voorwaarden.

Naast de economische en budgettaire boekhouding, die wordt gevoerd met behulp van het gewestelijk SAP-platform en overeenkomstig de wettelijke bepalingen, zal er een analytische boekhouding worden opgesteld. De analytische boekhouding zal worden aangepast naargelang de regelgevende en technische evolutie en afhankelijk van de gewenste beheersopvolging.

### Opvolging van de begroting

Iriscare zal elk kwartaal een gestandaardiseerd verslag opstellen over de opvolging van de uitgaven en ontvangsten, dat zal worden bezorgd aan de regeringscommissarissen en de vertegenwoordigers van het Verenigd College.

Iriscare zal vier keer per jaar een werkgroep Begroting organiseren, waarop de regeringscommissarissen en de vertegenwoordigers van het Verenigd College worden uitgenodigd. Tijdens die vergaderingen zal de begrotingsopmaak en de opvolging van de uitgaven en ontvangsten worden besproken.

### Regels voor het beheer, de opvolging en de evaluatie van de overeenkomst

#### Opvolging van de uitvoering van de overeenkomst

Onverminderd artikel 8 van de ordonnantie van 23 maart 2017 wordt de opvolging van de verbintenissen die in het kader van de beheersovereenkomst zijn aangegaan, toevertrouwd aan een opvolgingscomité samengesteld uit een afvaardiging van het Algemeen Beheerscomité en een afvaardiging van het Verenigd College waarvan de leden kunnen worden gekozen uit onder meer de commissarissen van het Verenigd College, de vertegenwoordigers van het Verenigd College of de ambtenaren van de Diensten van het Verenigd College.

Het opvolgingscomité vergadert tweemaal per jaar, of op uitdrukkelijk verzoek van een van beide afvaardigingen.

Het opvolgingscomité onderzoekt de evolutie van de verbintenissen aan de hand van de in de beheersovereenkomst opgenomen indicatoren.

#### Planning voor de rapporterings- en opvolgingsopdracht

- De partijen verbinden zich ertoe een planning na te leven met betrekking tot de rapporterings- en opvolgingsopdracht die toekomen aan de instelling en de commissarissen van het Verenigd College. De planning wordt opgesteld in onderlinge overeenstemming tussen Iriscare en de commissarissen van het Verenigd College. Ze wordt meegedeeld aan de minister-president en de leden van het Verenigd College die bevoegd zijn voor de begroting en het openbaar ambt.
- De planning met het oog op de jaarlijkse evaluatie mag echter niet voorzien in langere termijnen dan deze hieronder:

- een ontwerp bezorgen ter evaluatie van de verwezenlijking van de respectieve verbintenissen door de instelling aan de commissarissen van het Verenigd College op uiterlijk 31 maart van het jaar volgend op het te evalueren jaar;
- de overlegvergadering organiseren binnen vijftien werkdagen volgend op de indiening van het ontwerp ter evaluatie van de verwezenlijking van de respectieve verbintenissen door de instelling;
- het gemotiveerde verslag op tegenspraak over de resultaten van het overleg bezorgen binnen vijftien werkdagen volgend op de overlegvergadering.

### Evaluatie van de uitvoering van de overeenkomst

- Het Algemeen Beheerscomité en twee door het college van commissarissen aangestelde commissarissen van het Verenigd College stellen jaarlijks voor het Verenigd College een verslag op over de uitvoering van de beheersovereenkomst.
- Om de uitvoering van de respectieve verbintenissen en de opstelling van het bovengenoemde verslag jaarlijks te evalueren, verbinden de partijen zich ertoe elk jaar een overlegvergadering te organiseren tussen de commissarissen van het Verenigd College, de vertegenwoordigers van de instelling en een vertegenwoordiger van de Diensten van het Verenigd College.
- In het kader van de jaarlijkse evaluatie van de verwezenlijking van de wederzijdse verbintenissen in de beheersovereenkomst en in overeenstemming met de logica van de contractualisering, houdt het Verenigd College rekening met de weerslag van de besliste of uitgevoerde maatregelen na het sluiten van de overeenkomst en die geleid hebben tot een aanzienlijke en meetbare toename van de taken, de complexiteit ervan of bepaalde uitgaven, voor zover de instelling tijdig de weerslag heeft meegedeeld die deze wijzigingen met zich hebben meegebracht.
- Als één van de partijen onmogelijk de aangegane verbintenissen volledig of gedeeltelijk kan naleven, zal die partij de andere partij onmiddellijk daarvan op de hoogte brengen en met haar overleggen om af te spreken welke maatregelen moeten worden genomen om deze situatie te verhelpen of te verzachten.

Bij een geschil met betrekking tot de niet-naleving van alle of een gedeelte van de verbintenissen in deze overeenkomst of bij een fundamenteel meningsverschil over de te nemen maatregelen om een tekortkoming te verhelpen, proberen de partijen zich te verzoenen. Bij een voortdurend meningsverschil wijzen ze in onderlinge overeenstemming een bemiddelaar aan om het geschil te beslechten.

Bij gebrek aan een overlegd akkoord of als het aan een dergelijk akkoord gegeven gevolg niet wordt nageleefd, wordt het dossier, na advies van het Algemeen Beheerscomité van Iriscare, voorgelegd aan het Verenigd College.



## Wijziging van de overeenkomst

- De overeenkomst kan opnieuw worden geëvalueerd op basis van de jaarlijkse evaluatie zoals bepaald in artikel 8, § 3 van de ordonnantie van 23 maart 2017, met toepassing van objectieve parameters, zoals aanpassingen aan de al in de overeenkomst bepaalde opdrachten, taken, doelstellingen of indicatoren of de toevoeging van nieuwe opdrachten, taken, doelstellingen of indicatoren met betrekking tot wat in de overeenkomst is voorzien.
- Eén van de partijen of beide partijen kunnen ook elke andere aanpassing voorstellen die zij nuttig vindt of vinden. In dit geval moet een aanhangsel worden gesloten overeenkomstig de procedure voor het sluiten van de overeenkomst.

Ondertekend te Brussel, op 15 september 2022

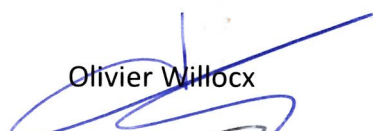
In zeven exemplaren

**Voor de bicommunautaire Dienst voor  
Gezondheid, Bijstand aan Personen en  
Gezinsbijslag (Iriscare)**

De vertegenwoordigers van de  
representatieve organisaties van de  
werkgevers, zelfstandigen en  
werknemers, aangewezen door het  
Algemeen Beheerscomité

  
Bruno Gérard

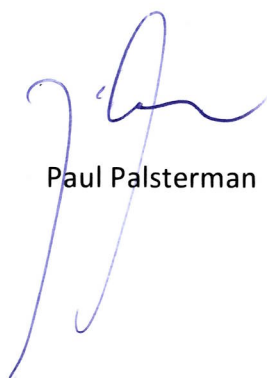
  
Christian Dejaer

  
Olivier Willocx

  
Estelle Ceulemans



Michael Dufrane

  
Paul Palsterman

**Voor het Verenigd College van de  
Gemeenschappelijke  
Gemeenschapscommissie**

De minister-president van de Brusselse  
Hoofdstedelijke Regering, bevoegd voor  
territoriale ontwikkeling en  
stadsvernieuwing, toerisme, de promotie  
van het imago van Brussel en biculturele  
zaken van gewestelijk belang

  
Rudi Vervoort

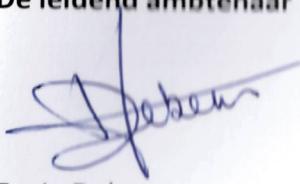
De minister van de Brusselse  
Hoofdstedelijke Regering, bevoegd voor  
klimaattransitie, leefmilieu, energie en  
participatieve democratie

  
Alain Maron

De minister van de Brusselse  
Hoofdstedelijke Regering, bevoegd voor  
financiën, begroting, openbaar ambt, de  
promotie van meertaligheid en van het  
imago van Brussel

  
Sven Gatz

**De leidend ambtenaar**



Tania Dekens

**De adjunct-leidend ambtenaar**



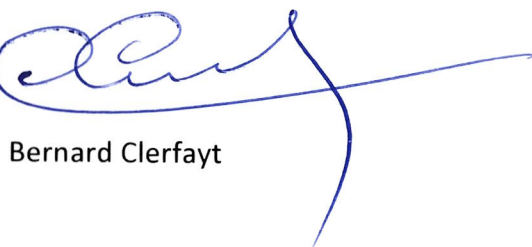
Anne Ottevaere

**De minister van de Brusselse  
Hoofdstedelijke Regering, bevoegd voor  
mobiliteit, openbare werken en  
verkeersveiligheid**



Elke Van den Brandt

**De minister van de Brusselse  
Hoofdstedelijke Regering, bevoegd voor  
werk en beroepsopleiding, digitalisering,  
de plaatselijke besturen en dierenwelzijn**



Bernard Clerfayt