



Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers: 'Een warm hart voor de gezinnen' - Activiteitenverslag 2009

(26-10-2010)

2009 werd gekenmerkt door de economische crisis, waardoor de sociale uitkeringen en de kinderbijslag in het bijzonder meer dan ooit hun nut bewezen, vooral voor de opvoeding van de kinderen in de meest kwetsbare gezinnen.

De Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW) stelt alles in het werk om een kwaliteitsvolle dienstverlening met een hart voor de gezinnen te bieden, zodat de gezinnen tijdig het maximumbedrag aan kinderbijslag krijgen waar ze recht op hebben.

Zo kruiste de RKW in 2009 meer dan 35,6 miljoen elektronische berichten met identificatie- en socioprofessionele gegevens van personen die de kinderbijslag kunnen beïnvloeden. Dankzij die kruising van databanken worden de administratieve formaliteiten voor de gezinnen tot een minimum beperkt. Bovendien is de elektronische gegevensuitwisseling een efficiënt middel in de preventieve strijd tegen de sociale fraude.

In 2009 kregen bijna 2 miljoen kinderen in 1,1 miljoen gezinnen meer dan 4 miljard EUR aan gezinsbijslagen binnen het werknemersstelsel. Zelf betaalde de Rijksdienst ruim 975 miljoen EUR gezinsbijslagen aan meer dan 250.000 gezinnen. 37,88 % van die gezinnen heeft recht op een hoger bedrag aan kinderbijslag (bv. de sociale toeslag voor langdurig werklozen), tegen 12,53 % bij de private kinderbijslagfondsen. Daarnaast is de RKW als enige bevoegd om gewaarborgde gezinsbijslag uit te betalen aan gezinnen die in geen andere regeling recht hebben. In 2009 ging het om 37,5 miljoen EUR voor 7.327 gezinnen.

Verschillende diensten binnen de Rijksdienst bieden een geïntegreerde ondersteuning aan de gezinnen. In 2009 gaf de dienst Bemiddeling telefonisch, schriftelijk en via e-mail antwoord op meer dan 40.000 vragen van gezinnen. Bezoekers aan de Frontdesk van de RKW krijgen een vriendelijk en professioneel onthaal: 82,02 % van de 56.094 bezoekers in 2009 werden ontvangen binnen 10 minuten. Via ruim 14.000 huisbezoeken werden de gezinnen in hun vertrouwde omgeving bijgestaan in de optimale uitoefening van hun rechten op kinderbijslag.

De Rijksdienst waakt over de kwaliteit van de dienstverlening van de kinderbijslagfondsen. In 2009 voerde de RKW 63.030 steekproeven uit in de 68 betalingsbureaus van de 19 kinderbijslagfondsen. Ondanks de voortdurende verscherping van de controlemaatregelen, bereikte het gemiddelde kwaliteitspercentage van de dienstverlening met 96,59 % een zeer hoog peil.

Om zijn doelstellingen te bereiken en zijn legitimiteit en integriteit te versterken, stelt de Rijksdienst zichzelf voortdurend in vraag, meer bepaald via een interne auditfunctie, die hij volledig op eigen initiatief ingevoerd heeft, met ondersteuning van externe gecertificeerde auditoren. Achteraan het activiteitenverslag vindt de lezer het eerste jaarverslag van dat Auditcomité. Dat verslag belicht de verschillende fases in de operationalisering van de interne auditfunctie binnen de Rijksdienst: van een strategische risicoanalyse, het opstellen van een meerjarenauditplan en de oprichting van een onafhankelijk Auditcomité, tot de eigenlijke auditopdrachten voor alle administratieve, operationele, financiële en ICT-processen binnen de organisatie.

Het Activiteitenverslag 2009 van de RKW vindt u op www.rkw.be (rubriek Publicaties/Jaarverslagen).