

## Attentia, één jaar later

Op 6 februari vorig jaar werd Attentia opgericht met de bedoeling een topreferentie te worden door innovatieve en duurzame oplossingen te bieden, binnen het brede segment van HR diensten, met het oog op resultaat en groei. Onze dienstverlening moet voldoende breed zijn en kwalitatief hoogstaand, zodat zowel een startende onderneming als een KMO-bedrijf als een grote onderneming ons beschouwen als een volwaardige HR partner. Ook het individu moet zich bij ons geborgen voelen, hij moet steeds bij ons terecht kunnen tijdens zijn volledige levenscyclus. Vandaar onze missie: Your HR partner for life, dat Excellence in Social Affairs zal vervangen omdat Your HR partner for life beter onze business vertaalt.



Het voorbije jaar werd alles in het werk gesteld om onze missie en visie te realiseren.

Er werd een organisatie uitgetekend. Er werd geopteerd voor een organisatie waarbij op groepsniveau 4 diensten als “shared service” werden gedefinieerd (Human resources, Finance, ICT en Sales & Marketing), waarvoor mensen met specifieke ervaringen werden aangeworven om ons te ondersteunen in deze implementatie. Doordat alle business units (Sociaal Secretariaat, Sociaal Verzekeringsfonds, Kinderbijslag, Preventie & Bescherming, en natuurlijk ook onze ondersteunende ICT-afdeling) kunnen gebruik maken van deze diensten kan iedere business unit zich focussen op de retentie van zijn klanten door een kwaliteitsvolle en uiterst efficiënte dienstverlening te leveren.

Tot voor de oprichting kenden de verschillende teams elkaar niet of nauwelijks. Bovendien werden heel wat nieuwe mensen aangeworven waardoor er een cocktail werd gecreëerd van mensen met verschillende ervaringen, mensen met verschillende culturen, mensen uit verschillende omgevingen (vzw en nv), mensen met verschillende manieren van werken. Kortom mensen met verschillende gevoeligheden en verschillende drijfveren. Maar wel allemaal mensen die super-gemotiveerd zijn om samen de vooropgestelde doelstellingen te realiseren. Om dit continu te ondersteunen werd er in september vorig jaar een personeelsevent georganiseerd, werd er een personeelskrant in het leven geroepen, werd er een nieuwe Attentia-website gemaakt, werd er op basis van fiches een bedrijfsbrochure gemaakt, worden er rond verschillende onderwerpen werkgroepen opgericht met vertegenwoordigers van iedere business unit, worden er cursussen georganiseerd voor mensen van verschillende business units, ...

...lees verder op pagina 2

## Inhoud

Attentia, één jaar later	1
De naam @tent	1
Tekentalent gezocht	1
SAS 70	2
Preventie en bescherming	4
Voetbalmatch	5
Het Jagers-team	6
GRIP 2009	6
2006, een spannend jaar	7
De Mont Ventoux in Brugge	8
Weg uit Tweestromenland	8
Kinderbijslag	9
Colofon	10

## De naam @tent

Met een ruime meerderheid werd het voorstel @tent van Linda Deman, Sociaal Secretariaat regio Antwerpen, als naam voor ons krantje weerhouden. Proficiat Linda!

*Attentia For You* en *Attentia Blabla*, beiden voorgesteld door Philippe Burette, account manager in Wallonië, haalden de tweede en derde plaats. Van creativiteit gesproken!

## Tekentalent gezocht

Om de personeelskrant wat op te vrolijken, willen we graag uitpakken met humoristische cartoons. Helaas hebben Marec, Kamagurka en Zac ons aanbod om voor ons krantje te mogen tekenen, afgeslaan.

Daarom willen we graag vragen of er onder jullie soms iemand is die graag tekent en wat tijd wil vrijmaken om trimestrieel één of twee cartoons te produceren voor ons blad.

Anders zullen we ons genoopt zien powerpoint slides of grafieken te gebruiken om de boel op te vrolijken.

Vrijwilligers kunnen een mailtje sturen naar [evelyne.scholler@attentia.be](mailto:evelyne.scholler@attentia.be)

# Attentia, één jaar later

Vervolg van pagina 1...

Om onze uitdagingen te realiseren is het belangrijk dat alle neuzen in dezelfde richting wijzen, dat de richting duidelijk is en dat ze leidt naar succes, zijnde groei en performantie! Daarom werd het project GRIP 2009 gestart met de bedoeling de lange termijnstrategie van de groep en dus ook van iedere onderliggende business unit, te definiëren. Het project werd zeer ruim opgevat. We hebben heel wat zaken geanalyseerd en becijferd. We hebben ons verplicht om vele vragen te beantwoorden, zoals bijvoorbeeld, hoe

*“We hebben de lat hoog gelegd”*

is onze klantenportefeuille samengesteld, hoeveel omzet en welke marge genereren we per marktsegment, wat is ons marktaandeel per marktsegment, wat is de positie van onze concurrentie, in welke segmenten staan we sterk en in welke staan we zwak, waar zijn er nog groei-mogelijkheden, waar kunnen we het verschil maken, voldoet ons aanbod aan de behoefte van de klant in dat marktsegment, waar moeten we aan sleutelen om onze positie te versterken, wat zijn onze sterktes, zijn we goed georganiseerd om een kwaliteitsvolle en efficiënte dienstverlening te leveren, zijn we gekend in de markt, zijn

we commercieel krachtig genoeg, voldoen onze ICT oplossingen en platformen,.....

De antwoorden op deze vragen hebben geleid tot de definitie van waar we willen staan en wie we willen zijn in 2009 en wat we moeten doen om daar te geraken. Dit alles zal de komende maanden uitvoerig worden besproken per business unit afzonderlijk en voor de ganse groep tijdens het personeelsevent dat dit jaar in juni zal plaats vinden.

Ondertussen worden deze doelstellingen 2009 omgevormd tot een roadmap (wat tegen wanneer) die dan wordt vertaald in verschillende projecten die gedetailleerd worden beschreven en zeer nauwgezet zullen opgevolgd worden om erover te waken dat ons plan effectief wordt gerealiseerd.

Beste collega's, de doelstellingen zijn zeer ambitieus, we hebben de lat hoog gelegd! De financiële middelen zijn vrijgemaakt, we menen het en we gaan ervoor! Dank voor jullie inzet en vertrouwen de voorbije maanden waardoor we op schema blijven om onze ambitieuze doelstellingen te realiseren. We rekenen op jullie omdat we geloven in teamwork en in mensen die passie tonen voor hun werk en hun bedrijf!

Tot binnenkort,

**Bernard en Carine**  
**Gedelegeerd bestuurder**  
Attentia Federatie

## SAS 70

Sinds vorig jaar zijn we in Attentia meer formeel gaan werken dan voorheen.

Met het nieuwe jaar is de toegang tot de databases en tot de gedeelde netwerkschijven serieus ingeperkt. Dit alles is doorgevoerd om een meer positieve evaluatie te behalen in de SAS 70 attestatie die wij, sinds vorig jaar, jaarlijks laten uitvoeren.

Er zijn voor iedereen meer of minder ingrijpende wijzigingen, die op korte termijn wat ongemakken kunnen stellen, maar waarvan we overtuigd zijn dat ze op lange termijn het aantal fouten en risico's in onze organisatie zullen verminderen.

### Waarom willen we een sas70 attestatie?

Sinds enkele jaren moeten alle, op de Amerikaanse beurs genoteerde bedrijven, positief een SOX-audit passeren. In het kader van hiervan, dienen ook de bedrijfskritische toeleveranciers, waaronder bijvoorbeeld externe bedrijven die de lonen berekenen, SOX-compliant te zijn. Dat doe je door een SAS70-attestatie voor te leggen. Deze toont aan dat een externe partij (de zogenaamde auditors) vindt dat de bedrijfskritische processen die van belang zijn voor de klant, volledig "onder controle" zijn.

Gezien Attentia Sociaal vooral mikt op middelgrote tot grote klanten waarvan er nogal veel zelf op de



(© Imagebank)

Amerikaanse beurs staan, hebben we een SAS70 nodig willen we deze bedrijven kunnen (blijven) bedienen. We zijn nu groter dan vroeger en hebben daartoe meer structuur nodig, een betere organisatie, en meer informatie "op papier", zodat alles verifieerbaar en na een jaar nog op te vragen is. Simpel gezegd: we willen professioneler werken om te voorkomen dat we fouten kunnen maken.

### **Toegangsrechten (bv. tot de database)**

Vroeger had iedereen toegang tot alle gegevens in de database, en kan elk willekeurig gegeven aanpassen. Dit is geen controleerbaar iets. Daarom beperken we de zichtbaarheid en aanpasbaarheid van gegevens in de database voor iedereen tot enkel datgene dat hij strikt nodig heeft. Bovendien registeren we van zowat alle signalitiek-aanpassingen de verantwoordelijke gebruiker en het tijdstip van uitvoering.

### **Werkwijze in de regionales**

Alles in het loonberekeningsproces (en in de boekhouding) dient gecontroleerd te worden. Dit betekent automatische controles (in de programma's) en manuele controles (bvb. controlelijst vorige berekening). De automatische controles moeten we volledig documenteren (dit gebeurt door IT development), en mogen niet "bypass"-baar zijn. Bovendien moet er binnen IT een controle zijn dat alle controles gedocumenteerd zijn (controle op bijwerken documentatie dus). Voor de manuele controles houden de dossierbeheerders in lijsten bij wat wanneer gecontroleerd werd, zodat achteraf te controleren valt of alle nodige controles uitgevoerd werden. De regionale manager binnen iedere regionale controleert maandelijks of de dossierbeheerders alle nodige controles uitgevoerd (en als dusdanig geregistreerd) hebben.

### **Werkwijze in IT development**

Bij het ontwikkelen van nieuwe software of het aanpassen van bestaande software, moeten we een aantal spelregels in acht nemen, beschreven in de SDLC (Software Development Life Cycle).

Deze bepaalt voor elk soort wijziging of nieuwe ontwikkeling welke documenten vereist zijn. Op die manier zorgen we voor een goede documentatie binnen IT en een goede controle door de verantwoordelijken van de business kant (=cel overheid, dienst van HVDG) of alle aanpassingen legaal zijn en mogen doorgevoerd worden. Door van alles strikt op de hoogte te zijn, kunnen zij ook prioriteiten aangeven.

Verder voorziet deze SDLC ook in een meer formele testing dan tot nu toe het geval was. Dit blijkt nl. een teer punt volgens de "gap-analyse" die KPMG eerder dit jaar van onze werkwijze gemaakt heeft. Het is belangrijk dat (naast de programmeur) een onafhankelijke tester de wijzigingen doortest, een testrapport opstelt, en vervolgens de wijzigingen schriftelijk fiateert, alvorens deze in productie mogen. Op dit laatste vlak hebben we nog een hele weg af te leggen, voornamelijk doordat dit geen onmiddellijk aantoonbare winst oplevert. We blijven hiervoor echter aan de kar trekken.

Vereisten ten opzichte van onze voornaamste IT-toeleverancier (Synergics)

Momenteel zijn er geen schriftelijke afspraken over de service die Synergics ons moet garanderen. Vic Cleuren en Jochen Maertens werken momenteel samen met een externe parti aan een SLA (Service Level Agreement) waarin alles staat dat wij verwachten van Synergics (op basis van SLA's die we zelf met onze klanten hebben, en op basis van wat we nodig hebben om (volgens SAS70) controles te kunnen uitvoeren op wat Synergics doet) en wat Synergics exact zal leveren, binnen welke termijn en op welke manier.

*“Gelukkig zijn er ook voordelen aan verbonden”*

Deze ontwikkelingen brengen wat ongemakken met zich mee en wekken soms wat wrevel op.

Gelukkig zijn er, naast de mogelijkheid om door deze SAS 70 attestatie grote klanten te behouden en nieuwe aan te trekken, ook andere voordelen aan verbonden. Zo zijn de gegevens in onze databases nu beter beschermt tegen accidenteel wissen bijvoorbeeld. Ook zijn we nu verplicht lijsten met toegangsbadges tot kritische ruimtes na te zien, waardoor we nu beter weten wie waar toegang toe heeft.

ICT heeft nu een formele goedkeuring van de businesskant nodig voor alle wijzigingen, wat verhindert dat er iets voor één regionale ingevoerd wordt, waarmee de andere regionales dan plots "geconfronteerd" worden.

**Bart De Schepper**  
**Business Analyst**  
**Attentia ICT & HR**



(© Imagebank)

# Preventie en bescherming

Op vrijdag 12 januari ging ATTENTIA preventie en bescherming over tot het voorstellen aan haar medewerkers van de basisprincipes voor haar nieuwe structuur en een nieuwe manier van werken binnen de organisatie.

Preventie en bescherming zal per 1 april één jaar gefusioneerd zijn en is vast van plan dit te vieren met het opstarten van een nieuwe en geïntegreerde organisatie en een vernieuw(en)de manier van werken.

Hoewel Brussel en Parijs ook niet op één dag werden gebouwd ... toch is de ambitie en de wens groot om over één jaar de nieuwe denkwijze geïmplementeerd en geconsolideerd te zien.



Het team van P&B (© Bianca Verhulst)

## Een nieuwe manier van werken ...

De leden van het Operationeel Comité van Preventie en Bescherming maakten samen de oefening. Er werd afgesproken om in de komende maanden over te stappen naar een nieuwe manier van 'samen' 'werken' binnen een afgesproken nieuwe structuur.

Twee pijlers:

- een regionalisatie van het beheer van de klantendossiers en de organisatie van medische onderzoeken, bedrijfsbezoeken en deelnames aan de Comités

in combinatie met

- een dubbele pilotage van de operationele activiteiten en dus ook van de medewerkers onder vorm van een hiërarchische aansturing door regio-verantwoordelijken en een functionele aansturing door de verantwoordelijken van de ondersteunende afdelingen.

De verwachtingen zijn groot, het wordt voor alle partijen een beetje wennen, misschien even vallen maar vooral snel weer opstaan.

Joëlla Fritsch, Marina Dhondt, Stefaan Detandt en de dokters Pascale De Quint Fiorella Brusco en François Stevens zullen bij het implementeren worden ondersteund door de creatie van een open werkingsstructuur. De nodige opleiding en coaching wordt voorzien.

## Een nieuw statuut voor het personeel ...

In samenwerking met de federatie werd ook reeds gewerkt aan een geharmoniseerd personeelsstatuut voor de nieuwe personeelsleden.

De pijlers hiervan zijn:

- een 38 uren werkweek, deels gebufferd door arbeidsduurverminderingdagen
- een nieuwe analytische functieclassificatie als basis voor functioneren en verloning.
- het linken van de verloning aan de performantie.

Met de huidige personeelsleden wordt individueel bekeken of ze al dan niet overstappen naar het nieuw statuut.

## Nieuwe Tools ...

In samenwerking met ATTENTIA federatie werd een analyse uitgevoerd van de bestaande informaticasystemen. Op basis van de resultaten hiervan zal aan de Raad van Bestuur worden voorgesteld om de nodige budgetten vrij te maken voor een totale vernieuwing van de back-office-omgeving.

*“Preventie en bescherming  
is vast van plan dit te  
vieren”*

Realisatie hiervan betekent een extra ondersteuning van de nieuwe geest, de nieuwe structuur en de operationele werking - realisatie mag niet op zich laten wachten (bij deze veel moed gewenst aan de “trekkers”duo Vic Cleuren & Joëlla Fritsch).

## En de nieuwe klanten ...

Die zien we komen... ik kijk naar Jürgen Francis en zijn ploeg!

**Anne Van Outryve**  
**Algemeen Directeur**  
Attentia Preventie en bescherming

# Voetbalmatch

Vrijdag 23 februari 2007, iets voor 18.00 uur in de gebouwen van de GUSB te Gent.....

De spanning stijgt voor de voetbalmatch tussen de ICT afdeling en de dossierbeheerders van de regionale Oost- & West-Vlaanderen. Beide teams zijn enorm gemotiveerd want naast de eer van de overwinning staat deze keer ook de gloednieuwe Attentia wisselbeker op het spel.



De dossierbeheerdersploeg (© Véronique Den Haese)

Het team van de officieuze titelverdedigers, Oost- & West-Vlaanderen, telt 5 spelers: Sam Hofman, Arno Van Mullem, Kris Detaevenier (doel), Andy Mestdagh en Koen De Vleeschauwer.



Ivo geeft instructies (© Jan Claes)

Abdellah Lamkanfi, Jens Bruggeman, Henk De Neve, Cedric Baeke, Tom Bourgonjon (doel), Abdul Yaldizkaya, David De Temmerman en Ivo Luyckx treden aan voor het ICTteam. Met 3 wisselers hebben ze zeker een fysiek voordeel ten opzichte van hun tegenstanders.

De match begint en al snel blijkt dat beide teams aan elkaar gewaagd zijn. Er volgt een reeks doelpunten die door Tom en Kris vakkundig afgeweerd worden. Het is uiteindelijk Andy die het eerste doelpunt scoort voor Oost- & West-Vlaanderen, maar niet lang erna scoort David de gelijkmaker. Na 25 spannende minuten is de stand bij de rust 2 voor de dossierbeheerders en 3 voor ICT.

Bij het begin van de tweede helft scoort ICT nogmaals wat hen op een comfortabele 2 punten voorsprong brengt. De tegenpartij herwint zijn krachten en scoort 3 maal op rij. Eén minuut voor het einde prijkt er 5-4 op het scorebord in het voordeel van Oost- & West-Vlaanderen. Even lijkt de match beslist maar dan valt ICT een laatste keer aan en amper 20 seconden voor het einde scoort Cedric



De ICTploeg (© Véronique Den Haese)

het laatste doelpunt.

Wegens tijdsgebrek blijft de match onbeslist en wordt de beker nog even veilig weggeborgen.



De eindscore (© Jan Claes)

Het treffen tussen ICT en de regionale Oost- & West-Vlaanderen gaat de Attentia-geschiedenis in als een mooie, spannende, maar vooral leuke match waarin beide teams het beste van zichzelf gegeven hebben. De spelers en de supporters hebben genoten en we kijken met z'n allen vol verwachting uit naar het vervolg op deze match waarin beide teams in hun nieuwe Attentia outfit kunnen strijden voor de overwinning.

**Véronique Den Haese**

**Dossierbeheerder**

**Attentia Sociaal Secretariaat (O&W-VI)**

# Het Jagers-team

De opstart van de Attentia groep: uitdagingen en opportuniteiten voor sales en marketing.

Een nieuwe groep betekent natuurlijk ook een nieuwe

## *“De jacht is begonnen”*

naam en die moeten we bij iedereen bekendmaken. Dit betekent dat als iemand in de meest ruime zin aan HR denkt, die meteen “Attentia” moet denken. Om dat te bereiken moet je het schreeuwen van de daken, schrijven op de muren, uitbeelden op de wegen, kortom continu en



Het sales-team (©Philippe Burette)

creatief onder de aandacht brengen met alle mogelijke marketing- en communicatie-initiatieven die we ter beschikking hebben.

En daar zijn we volop aan begonnen.

We sponsorden evenementen zoals “HR-ambassadeur van het jaar”, er verschenen artikels en reclame in onder andere Trends en reken er maar op dat de lancering van “Alisa”, ons pakket voor KMO’s, niet onopgemerkt

voorbij zal gaan! Zo kan de hele groep profiteren van een sterke naam ‘Attentia’.

Een van de eerste beslissingen uit het grip-verhaal was het sales-team samenbrengen onder één dak, om met vereende krachten het volledige dienstenpakket aan de man te brengen. Want hoewel het behouden en uitdiepen van de relaties met onze bestaande klanten uiteraard belangrijk is en blijft, wordt het onze taak om nieuwe klanten aan de haak te slaan. De jacht is geopend.

Elk lid van ons team kreeg z’n eigen regio en klanttype toegewezen. Zo gaan sommigen op groot wild jagen, terwijl anderen garnalen gaan vissen. Op die manier hebben we de beste kansen om hen producten en diensten aan te bieden die beantwoorden aan hun specifieke noden. Aan de hand van de GRIP-analyse zullen we verder verfijnen op welke deelmarkten we onze aandacht moeten vestigen.

We zijn pas in oktober gestart met deze nieuwe aanpak en onze roedel telt vooral jonge wolven, de helft van het team heeft geen 5 maanden anciënniteit, maar de eerste resultaten zijn er reeds.

Zo hebben VPK, Telenet, Zeeman en Solidariteit van het Gezin hun huidige preventiedienst de rug toegekeerd om met Attentia Preventie en Bescherming in zee te gaan. En zo willen we ook verder de diensten van de verschillende entiteiten binnen de groep aan elkaars klanten aanbieden. Blaas de hoorn, laat de honden los en spoor de paarden aan... de jacht is begonnen!

**Jürgen Francis**  
**Directeur Sales & Marketing**  
Attentia Federatie

# GRIP 2009

We horen er veel over, maar niemand weet eigenlijk goed waar het precies om gaat. Is het een nieuwe hobby voor een groepje selecte medewerkers of één of andere manageriële religie? Wat houdt het eigenlijk in, wat zijn de gevolgen en waarom duurt het zo lang? Een hoop vragen die door menig hoofd spelen binnen Attentia. We gingen daarom ons oor te luisteren leggen bij Carine Huysveld.

**@tent:** Wat is nu eigenlijk GRIP2009?

**Carine:** Het hele gebeuren draait om de uitwerking van een planning voor de komende jaren. We hebben ervoor gekozen om per business unit, zijnde Sociaal Secretariaat, Kinderbijslag, Preventie en Bescherming en Sociaal Verzekeringsfonds, een aparte strategie uit te werken, omdat het niet haalbaar leek om het voor de hele groep

ineens te doen. Het is wel de bedoeling om die aparte strategieën nu samen te voegen tot één geheel en daar zijn we nu volop mee bezig.

**@tent:** Hoe kom je tot zo’n planning?

**Carine:** Eerst en vooral moet je informatie verzamelen vanuit verschillende invalshoeken. Om te weten waar je naartoe moet is het van belang te weten waar je staat en wat de mogelijkheden zijn. Daarom hebben we eerst een aantal gesprekken gevoerd en workshops georganiseerd met interne medewerkers en met klanten. Zo konden we de verwachtingen en pijnpunten in kaart brengen. Vervolgens richtten we ons op de trends in de markt en de concurrentie. We brachten onszelf in kaart ten opzichte van de andere spelers op de markt en bekeken de interne werking van de organisatie. Waarin zijn we sterker of

zwakker, in welke sectoren van de markt spelen we mee en waar schieten we tekort, waarheen evolueren de concurrenten? Uit die studie bleek ondermeer dat we duidelijk een andere insteek moeten nemen ten overstaan van KMO's dan voor de grotere klanten.

**@tent:** Er werd dus veel gemeten en gecijferd. Maar hoe wisten jullie waar en hoe die informatie te verzamelen?

**Carine:** Daarvoor hebben we beroep gedaan op een extern bedrijf, Deloitte, dat daarin gespecialiseerd is. Zij beschikken over de ervaring, know how en tools om dergelijke onderzoeken te voeren. Als we dat alles zelf hadden moeten doen, waren we nu nog niet klaar. Bovendien reiken zij cijfermateriaal over de markt en onze peers aan, wat zeer nuttige info is waarover wij niet beschikken of niet kunnen beschikken.

**@tent:** Wat hebben jullie dan met die info gedaan?

**Carine:** Doorheen verschillende brainstormsessies werden keuzes gemaakt voor de toekomst. Welke markten aan te spreken en hoe dat te doen. Daaruit werden dan concrete plannings opgesteld voor de verschillende afdelingen. We hebben een volledige, gedetailleerde business case uitgewerkt met deadlines, kosten en opbrengsten en die voorgelegd aan de raad van bestuur. Deze heeft het plan

unaniem goedgekeurd en nu kunnen we volop van start gaan met de implementatie. De eerste wijzigingen zijn trouwens al doorgevoerd, kijk maar naar de nieuwe werking van het sales team, de lancering van Alisa, een programma specifiek gericht op de KMO-markt, de reorganisatie van de helpdesk binnen het sociaal secretariaat, de vele investeringen in de verschillende ICT oplossingen van de verschillende business units.

**@tent:** Wat gaat er nu nog gebeuren?

**Carine:** We beginnen nu met de implementatie doorheen de hele groep. Tijdens de komende weken krijgt elke afdeling dan ook een voorstelling van de planning en hun doelstellingen binnen het geheel. En dan hopen we dat, mits de inzet van iedereen, we er in slagen om het geheel te realiseren.

**@tent:** We zijn benieuwd. Mag ik u in elk geval van harte danken voor uw tijd en uitleg.

**Carine:** Graag gedaan.

**@tent**  
**Vliegende reporter**  
**Attentia Redactie**

## 2006, een spannend jaar

Dit verslag beginnen met te zeggen dat we ons reusachtig geamuseerd hebben, is misschien wat overdreven, maar elk jaar heeft zo zijn eigen verhalen.

2006 Is voor ons het jaar van de “aanpassing” geweest. In enigszins chronologische volgorde gebeurde het volgende.

Here we go!!!

Het eerste dat ik mij herinner is dat we in maart een leuke verrassing van Delhaize kregen in de vorm van een bon van 35 €. Niet koud laten worden dacht ik en ben hem diezelfde dag direct gaan opkopen.

In april kregen we de lancering van de groep Attentia. Zoals sommigen anciëns onder ons nog kunnen herinneren terug een groep. Ik denk dat iedereen deze beslissing wel kan toejuichen! Samen zijn we sterk, zeg ik altijd!

Wat voor de één onoverkomelijk is, wordt voor de ander een uitdaging. Op 18 april 2006 kwam Carine huysveld in dienst als gedelegeerd bestuurder.

Bijna halverwege het jaar, ergens in mei kregen we terug een grote verandering voorgeschoteld: de SAS procedures starten op. Wat een rommel zeg! Al die controles plus controles op controles, om confuus van te worden. Maar we zetten er hardnekkig onze tanden in, want we moeten en we zullen dit attest “Sas procedure 70 type II” behalen...

In juni heeft Luc Leyman afscheid genomen na ... jaren dienst. Van elke regionale is hij persoonlijk afscheid gaan nemen en iedere regionale heeft zijn best gedaan om hem iets origineels mee te geven.

Ik denk dat Luc de turbulente tijd in Antwerpen ook niet zo vlug zal vergeten, onder andere de opstart van het nieuwe programma, de complete reorganisatie van het

personeel en manier van werken. Hij heeft ons feilloos door deze moeilijke periode doorgelooft en we kunnen hem er alleen maar dankbaar om zijn...

En ondertussen blijven ze hier in Antwerpen maar personeel aannemen, en zie ik dagelijks nieuwe gezichten verschijnen aan het winket! Ken zelfs het verschil niet meer tussen sollicitanten en Carine! Tja, je moet al van goeden huize komen om alles nog te kunnen volgen hé!

September was dan weer een uitstekende feestmaand. 12 september was voor velen een dag van ontspanning, winnen, lachen, nieuwe collega's leren kennen, ... Spijtig genoeg kon ik niet aanwezig zijn.

*“Wat een, rommel zeg!”*

Op 16 november volgde de roadshow. Met veel schoon volk, hier kregen we de nieuwe werking van Attentia voorgeschoteld. Weerom veel veranderingen, maar we we zetten onze schouders eronder, we moeten en we zullen slagen!

Ondertussen zijn we al in december beland en omdat er in september al een groot feest was geweest, heeft de directie beslist om dit jaar geen nieuwjaarsfeest te houden. Daar tegenover stond er, dat met de gekregen bioskoopketten, we ons gezellig kunnen nestelen in de zetels van Kinopolis. Voor mij een jaar vol afwisseling... en ik kijk uit naar wat het jaar 2007 zal brengen!

En wat ging er door u heen in 2006??

**Linda DeMan**  
**Dossierbeheerder**  
**Attentia Sociaal Secretariaat (Ant & Limb)**

# De Mont Ventoux in Brugge

Het jaar 2007 zal voor het sociaal verzekeringsfonds een bijzonder jaar worden, een jaar vol veranderingen.

## Verhuis

Na 9 jaar zullen we onze vertrouwde stek in Brugge aan de Torhoutsesteenweg 248 verlaten. Onze nieuwe kantoren zullen voortaan gehuisvest zijn even verderop in diezelfde Torhoutsesteenweg, vlakbij het befaamde restaurant Hertog Jan. Op culinair niveau zullen we natuurlijk niet kunnen tippen aan dit sterrenrestaurant. Maar op het vlak van service naar zelfstandigen en vrije beroepen is het onze vaste ambitie even goed te doen. Onze nieuwe accommodatie zal alle mogelijkheden bieden aan onze medewerkers om in de meest optimale omstandigheden hun werk te doen. Ook onze klanten zullen we er in de beste omstandigheden kunnen ontvangen en verder helpen.



Het nieuwe gebouw ©Marnix Van De Gehuchte

## Mont Ventoux

Naast een verhuis staat ook een ganse informatica-(r)evolutie op de agenda. Na jaren trouwe dienst van ons computerprogramma AS400 schakelen we over naar een gloednieuw softwarepakket. Ventouris is de naam en dit is niet toevallig. De benaming is afgeleid van de legendarische col Mont Ventoux waar de deelnemers aan de Tour de France zich over moeten hijsen. Zoals iedereen weet is de beklimming van deze Alpenreus een echt huzarenstuk. Met het ontwerp van Ventouris deden we eenzelfde inspanning. Dit was ook nodig want de lat lag zeer hoog; het ganse sociaal statuut verwerken in een gebruiksvriendelijke softwaretool. Voor de uitbouw van dit krachtige en multifunctionele programma gingen we dan ook niet over één nacht ijs. De eerste testen lopen ondertussen. Wanneer Ventouris operationeel zal zijn, zullen we over het meest geavanceerde software-instrument binnen de markt beschikken.

## Voorloper

2007 wordt dus een jaar vol veranderingen. Het zal even wennen zijn voor alle medewerkers aan deze nieuwe werken softwareomgeving. Maar het is onmiskenbaar een feit dat onze nieuwe burelen en nagelnieuw computerprogramma twee extra troeven zijn om onze klanten nog beter kunnen bedienen. Bovendien zullen we ons ook verder in de markt kunnen profileren als een sociaal verzekeringsfonds dat niet alleen mee is met zijn tijd, maar er ook op vooruit loopt. In een steeds meer concurrentiële markt is dit ook broodnodig. We zijn er alvast klaar voor.

**Tom Lacres**

**Adjunct-directeur**

Attentia Sociaal Verzekeringsfonds

# Weg uit Tweestromenland

Het jaar 2006 zal voor het sociaal verzekeringsfonds het jaar blijven waarin we definitief afscheid namen van het Tweestromenland Maas en Schelde. Als stichtend lid van de nieuwe dienstengroep 'Attentia' pasten we ook onze naam aan en gaan we voortaan door het leven als 'Attentia, sociaal verzekeringsfonds'.

Het hoeft geen betoog dat deze naamswijziging heel wat praktische aanpassingen teweeg bracht. Documenten, briefpapier, brochures, logo's, website,... alles diende te worden aangepast. Ondertussen is iedereen vlot weg met de nieuwe naam en wordt de telefoon niet meer opgenomen met: 'Maas en euh ... Attentia'.

Een andere serieuze verandering is dat we er plots zo'n 450 collega's bij hebben. De omvang hiervan werd zeer

duidelijk tijdens het personeelsfeest in september. Tijdens deze zonovergoten dag werden de eerste contacten gelegd en kon iedereen op een ontspannen manier kennis maken met de diensten van de groep. Het zal echter een blijvende uitdaging zijn ervoor te zorgen dat al deze mensen elkaar beter leren kennen. Dit is een noodzakelijke voorwaarde voor een goede dienstverlening.

In de annalen van het sociaal verzekeringsfonds zal 2006 bekend staan als het jaar van de overgang. In 2007 zullen we mee onze schouders zetten onder de uitbouw van Attentia.

**Tom Lacres**

**Adjunct-directeur**

Attentia Sociaal Verzekeringsfonds



# Kinderbijslag

Beste medewerkers van Kinderbijslag,

Het oude 2006 is voorzichtig ingedommeld en heeft plaats gemaakt voor het nieuwe.

Een geschikt moment om even achterom te zien, maar eveneens een gelegenheid om onze doelstellingen voor het nieuwe werkjaar even van naderbij te bekijken.

Wij hebben een moeilijk jaar achter de rug: we realiseerden de moeilijkste fusie-operatie uit de geschiedenis van ATTENTIA kinderbijslag.

Maar ook al was de start moeilijk, dankzij de inzet van u allen slaagden wij er in de bedrijfscultuur van beide instellingen stap voor stap op elkaar af te stemmen:

- De databases werden geïntegreerd, de werkprocedures werden geoptimaliseerd en de documenten werden grotendeels geuniformiseerd (inspanningen die ook in 2007 zullen worden verdergezet),
- Een nieuw organigram werd uitgewerkt en ingevoerd,
- Boekhouding en personeelsbeleid werden gecentraliseerd en het sociaal overleg werd met de vereiste verantwoordelijkheidszin en met open geest aangevat,
- Ook de nieuwe uitdagingen zoals regionalisering, het recht van de kind en de alternatieve financiering zijn niet aan onze aandacht ontsnapt.

Daarnaast is 2006 ook het jaar van de oprichting van de ATTENTIA groep. Meerdere dienstverlenende organisaties erkennen te behoren tot één grote dienstengroep met als ultieme doelstelling de totale kwalitatieve HR-dienstverlening voor de aangesloten leden en de gezinnen van hun werknemers.

Dankzij de ATTENTIA groep bereiken wij nu op een directe of indirecte manier 16.000 bedrijven met meer dan 290.000 werknemers, ongeveer 120.000 gezinnen en 15.800 zelfstandigen.

In elk geval, dank aan iedereen voor zoveel inzet en gedrevenheid!

Was 2006 het jaar van de fusie, dan wordt 2007 wellicht het jaar van de 'bevestiging' en van de 'grote' uitdagingen.

Met 'bevestiging' bedoelen wij het verderzetten van de reeds opgezette initiatieven rond kwaliteitsverbetering, responsabilisering, opleiding, de installatie van een gebruiksvriendelijke en performante ICT-toepassing en het slagen van het sociaal overleg rond de harmonisering van het arbeidsreglement, functieomschrijving en loonstructuur.

*“2007 wordt het jaar van de bevestiging”*

Daarnaast zullen zich in 2007 nieuwe 'grote' uitdagingen aanbieden, die onze allertheid en grote inspanningen zullen vragen.

Wij bedoelen hiermee:

- De implementatie van de resultaten van het strategisch plan GRIP 2009.
- De eventuele regionalisering van de kinderbijslag met daarnaast het al dan niet invoeren van het 'Recht van het Kind'.
- De alternatieve financiering met het wegvallen van de band tussen het kinderbijslagfonds en de werkgever.
- Onze noodzakelijke uitbreiding in het Waalse landsgedeelte.
- Het opstarten van de ontwikkeling van de meest performante ICT-toepassing inzake kinderbijslag die operationeel dient te zijn op 1 januari 2009. Wij rekenen op de inzet en know-how van het CERTIA-team en alle deelnemende partners.
- Het van de terugloop van onze aangesloten werkgevers en rechthebbenden door sterk gemotiveerde Sales- & Marketingteam.
- En wellicht nog meer ...

Laten wij er samen voor de volle 100% voor gaan en 2007 wordt ongetwijfeld een uniek jaar!

Dit wensen wij u toe!

**Luc Coulier - Michèle Wielemans - Kristel Bracke**  
directeur-generaal - directeur-generaal - directeur  
Attentia Kinderbijslag

**Colofon****V.U. Attentia vzw, Tramstraat 61, 9020 Zwijnaarde****Redactie:**

Evelyne Schöller (ESCI), Marieke Vanhoutte (MVHT), Alain Boone (ABON), Jan Claes (JCLA)

**Auteurs in deze editie:**

Alain Boone (ABON), Kristel Bracke (KBRC), Luc Coulier (LCOU), Bart De Schepper (BDSC), Linda Deman (LDEM), Véronique Den Haese (VDHS), Jürgen Francis (JFRA), Carine Huysveld (CHUS), Tom Lacres, Bernard Simoens (BSMN), Anne Van Outryve (AVTR), Michèle Wielemans (MWLM)

**Fotografen van dienst:**

Philippe Burette (PBUR), Jan Claes (JCLA), Véronique Den Haese (VDHS), Marnix Van De Gehuchte, Bianca Verhulst (BVER)