

26 Okt. 2010 -16:16

Die ZFA - Jahresbericht 2009: 'Ein warmes Herz für die Familien'

2009 wurde von der wirtschaftlichen Krise gekennzeichnet, wodurch die Sozialleistungen und insbesondere das Kindergeld mehr denn je ihren Nutzen erwiesen haben, vor allem für die Erziehung der Kinder in den verletzbarsten Familien.

Die Zentralanstalt für Familienbeihilfen für Arbeitnehmer (ZFA) setzt alles daran, um eine qualitative Dienstleistung mit einem Herz für die Familien anzubieten, sodass die Familien pünktlich den Maximumbetrag des Kindergeldes erhalten, worauf sie berechtigt sind.

So checkte die ZFA 2009 über 35,6 Millionen elektronische Berichte mit Identifikations- und sozioprofessionellen Daten der Personen, die das Kindergeld beeinflussen können. Dank der Vernetzung von Datenbanken werden die administrativen Formalitäten für die Familien auf ein Minimum reduziert. Außerdem ist der elektronische Datenaustausch ein effizientes Mittel im präventiven Kampf gegen den sozialen Betrug.

2009 erhielten fast 2 Millionen Kinder in 1,1 Millionen Familien über 4 Milliarden EUR Kindergeld im Arbeitnehmersystem. Selbst zahlte die ZFA mehr als 975 Millionen EUR Kindergeld an über 250.000 Familien. 37,88 % dieser Familien haben ein Anrecht auf einen Kindergeldzuschlag (z. B. der Sozialzuschlag für Langzeitarbeitslose) entgegen 12,53 % bei den privaten Kindergeldkassen. Daneben ist die ZFA als einzige zuständig, um das garantierte Kindergeld an die Familien zu zahlen, die in keinem anderen System ein Anrecht haben. 2009 handelte es sich um 37,5 Millionen EUR für 7.327 Familien.

Verschiedene Dienste innerhalb der ZFA bieten den Familien eine integrierte Hilfe an. 2009 erteilte der Dienst Mediation telefonisch, schriftlich und via E-Mail eine Antwort auf mehr als 40.000 Fragen der Familien. Besucher am Frontdesk der ZFA erhielten einen freundlichen und professionellen Empfang: 82,02 % der 56.094 Besucher 2009 wurden innerhalb 10 Minuten empfangen. Via mehr als 14.000 Hausbesuche wurden den Familien in ihrer vertrauter Umgebung geholfen, um ihr Anrecht auf Kindergeld zu optimieren.

Die ZFA wacht über die Qualität der Dienstleistung der Kindergeldkassen. 2009 führte die ZFA 63.030 Stichproben in den 68 Zahlbüros der 19 Kindergeldkassen durch. Trotz der andauernden Verschärfung der Kontrollmaßnahmen erreichte der durchschnittliche Qualitätsprozentsatz der Dienstleistung mit 96,59 % ein sehr hohes Niveau.

Um ihre Langzeitziele zu erreichen und ihre Legitimität und Integrität zu verstärken, stellt sich die ZFA laufend in Frage, insbesondere via einer internen Auditfunktion, die sie vollständig aus eigener Initiative, mit Unterstützung von externen diplomierten Auditoren eingeführt hat. Am Ende des Jahresberichtes findet der Leser den ersten Jahresbericht des Auditkomitees. Dieser Bericht beleuchtet die verschiedenen Phasen der Operationalisierung der internen Auditfunktion innerhalb der ZFA: von einer strategischen Risikoanalyse, dem Verfassen eines mehrjährigen Auditplans und der Errichtung eines unabhängigen Auditkomitees, bis zu den eigentlichen Auditaufträgen für alle administrative, operative, finanzielle und EDV-Prozesse innerhalb der Organisation.

Den Jahresbericht 2009 der ZFA finden Sie auf www.zfa.be (Rubrik Publikationen/Jahresberichte); er ist auf Französisch und Niederländisch verfügbar.

Zentralanstalt für Familienbeihilfen für Arbeitnehmer
Rue de Trèves 70
1000 Brüssel
Belgien
+32 2 237 25 38
<http://www.zfa.be>

Vanessa Matthys
02 237 20 30
comm@famifed.be