



Kruidtuinlaan 50 bus 165  
B - 1000 Brussel  
T. +32 2 508 85 85  
vraag@mi-is.be  
www.mi-is.be

Aan de Voorzitter van het Vast Bureau van het OCMW  
van Boortmeerbeek

---

**Onderwerp:** Geïntegreerd inspectieverslag POD MI

**Dienst:** Inspectiedienst POD MI

**Datum:**

**Uw brief van:**

**Bijlage(n):** 4

**Uw kenmerk:**

**Ons kenmerk:** Boortmeerbeek/W65M-RMID-RMIB- KNI/2020

---

**Betreft:** Geïntegreerd inspectieverslag

Geachte Voorzitter,

Hierbij vindt u het verslag van de inspecties die plaatsvonden in uw centrum op 13, 14 en 16 juli 2020.

Dit inspectieverslag bestaat uit drie delen:

- Een algemene analyse over het verloop van de inspectie, de resultaten van de inspecties en de aanbevelingen
- Een bijlage per gecontroleerde materie met de verschillende boekhoudkundige tabellen en uitleg over de gevolgde procedure
- De controletabellen per begunstigde

Indien u vragen hebt over deze controle, kunt u contact opnemen met uw inspecteur via [mi.inspect\\_office@mi-is.be](mailto:mi.inspect_office@mi-is.be).

Briefwisseling dient gericht te worden aan de Programmatorische Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie, Armoedebestrijding en Sociale Economie (POD MI), Dienst Inspectie, Kruidtuinlaan 50 bus 165, 1000 Brussel.



## I. INLEIDING

De missie van de POD Maatschappelijke integratie is de voorbereiding, uitvoering, evaluatie en opvolging van het federale beleid voor maatschappelijke integratie, waardoor ieders sociale grondrechten op duurzame wijze worden gegarandeerd.

De controles die door de inspectiedienst in de OCMW's worden uitgevoerd, passen in deze missie en gaan uit van de volgende visie ;

- **Controle** op de toepassing van de federale wetgeving voor maatschappelijke integratie aan de hand van juridische, administratieve en financiële inspecties
- **Advies** aan de OCMW's over het wettelijk kader en de concrete toepassing van de regelgeving
- **Kennis:** door haar schakelfunctie tussen de administratie en de actoren op het terrein draagt de dienst inspectie bij tot de strategische voorbereiding van het beleid inzake maatschappelijke integratie.

Om deze opdracht tot een goed einde te brengen, stelt de inspectiedienst zich de volgende doelstellingen;

- Toezien op een uniforme en correcte toepassing van de wetgeving en reglementering aangaande de subsidies die de federale staat toekent aan de OCMW's.
- Houden van doelgerichte, uniforme en periodieke controles van de OCMW's op boekhoudkundig, administratief en juridisch vlak. Deze controles dragen bij tot de gelijke wettelijke behandeling van de gebruikers van de OCMW-diensten.
- Verzamelen van informatie om het beleid inzake maatschappelijke integratie en armoedebestrijding te optimaliseren.
- Uitbouwen van structurele en kwalitatieve relaties met de OCMW's (belangrijkste partners van de federale administratie) met het oog op een goede communicatie en een kwaliteitsvolle dienstverlening.
- Uitwisselen van informatie met de interne diensten van de POD MI.
- Meewerken aan het actieplan voor de strijd tegen de sociale fraude waartoe in 2011 door de Regering werd besloten.

Met deze controles wil de dienst inspectie de waarden van de POD MI verdedigen;

- Respect
- De kwaliteit van de dienstverlening en klantvriendelijkheid
- Gelijke kansen voor iedereen
- Diversiteit
- Openstaan voor verandering

De procedure voor de controles wordt toegelicht op de website van de POD MI (<http://www.mi-is.be/nl/tools-ocmw/handleiding>).

## **2. INSPECTIES**

	<b>Omschrijving</b>	<b>Jaar</b>	<b>Bijlage</b>
<b>1</b>	Wet van 02/04/1965: controle van de medische kosten	2014-2016	Bijlage 1: Controle van de medische bewijsstukken, Wet van 02/04/1965
<b>2</b>	Wet van 02/04/1965: boekhoudkundige controle	Geen controle uitgevoerd	Bijlage 2: Controle toelagen, Wet van 02/04/1965
<b>3</b>	Recht op Maatschappelijke Integratie, Wet van 26/05/2002: controle van de sociale dossiers	2019	Bijlage 3: Controle van de sociale dossiers, Wet van 26/05/2002
<b>4</b>	Recht op Maatschappelijke Integratie, Wet van 26/05/2002: boekhoudkundige controle	2016-2018	Bijlage 4: Controle van de toelagen, Wet van 26/05/2002
<b>5</b>	Stookoliefonds (verwarmingstoelage)	Geen controle uitgevoerd	Bijlage 5: Controle van het Stookoliefonds
<b>6</b>	Controle van het Uniek Jaarverslag	Geen controle uitgevoerd	Bijlage 6: Controle van het Uniek Jaarverslag
<b>7</b>	De behandeling van de knipperlichten	2017-2018	Bijlage 7: Controle van de knipperlichten, OB van 14/03/2014

U vindt een gedetailleerde beschrijving van de uitgevoerde controles in de bijlagen van dit verslag

## **3. VOORBEREIDING EN VERLOOP VAN DE INSPECTIE**

De informatie over de nodige voorbereidingen van de inspecties werd via mail aan uw OCMW gestuurd op 05/03/2020 .

Bij aanvang van de inspecties waren alle gevraagde stukken beschikbaar.

Deze stukken waren van een goede kwaliteit zodat de controle vlot verliep.

De inspecteur heeft de controles in goede werkomstandigheden kunnen uitvoeren. Tevens wenst de inspecteur de goede medewerking van uw personeelsleden te benadrukken. Zij beantwoordden alle gestelde vragen en hebben indien nodig bijkomende informatie verschaft.

## **4. VASTSTELLINGEN EN AANBEVELINGEN**

De onderstaande tabellen geven een overzicht van de belangrijkste vaststellingen en de aanbevelingen per gecontroleerde materie. Deze hebben betrekking op het naleven van de regelgeving en/of de procedures en of goede praktijken. De gedetailleerde informatie per dossier vindt u in de controleroosters onderaan dit verslag.

### **Wet van 02/04/1965, controle medische kosten**

Er werd een goede administratieve en sociale opvolging vastgesteld betreffende de gecontroleerde dossiers. Het nodige wordt gedaan om op een zo correct mogelijke manier te werken. Er zijn op een aantal punten echter nog verbetermogelijkheden:

De kennisgeving van de beslissingen betreffende het ten laste nemen van medische kosten of het afleveren van een medische kaart in het kader van Mediprima moet steeds een geldigheidstermijn hebben.

Een alomvattende formulering van een kennisgeving zou kunnen zijn:

“Vanaf dd/mm/yy neemt het OCMW de medische en farmaceutische kosten ten laste volgens de regels van de ziekteverzekering (inclusief/exclusief remgeld). Het OCMW levert tevens een medische kaart af voor de kosten in een verplegingsinstelling (zoals een ziekenhuis). Ten laatste binnen drie maanden/binnen een jaar wordt deze beslissing herzien.”

Bij het afleveren van een medische kaart in het kader van Mediprima (of een tenlaste name Mediprima) dient dit ook expliciet te worden opgenomen in de kennisgeving, waarbij de geldigheidsperiode van de beslissing weergegeven moet worden (of een vermelding tegen wanneer de beslissing uiterlijk herzien wordt).

Terugbetalingsregels ziekteverzekering en wet 02/04/1965: het OCMW vraagt bij de apothekerskosten regelmatig alle zaken terug die vermeld worden op de facturen. Het gaat dan om niet vergoedbare medicijnen. Er wordt aanbevolen het informatiedocument medische bewijsstukken terug grondig door te nemen.

#### **Recht op Maatschappelijke Integratie, controle van de sociale dossiers**

De gecontroleerde dossiers waren goed samengesteld, sociale verslagen waren uitvoerig en duidelijk en de dossiers worden goed opgevolgd.

Uit de dossiers blijkt een goede opvolging. De sociale verslagen zijn uitgebreid en concreet. De nodige bewijsstukken zijn aanwezig en de resultaten van de huisbezoeken zijn meestal terug te vinden in de sociale verslagen.

Een aanvraagformulier moet worden ingevuld, gedateerd en ondertekend door de aanvrager. In enkel dossiers was dit niet ondertekend en-/of gedateerd.

De opmaak van dit document is wettelijk verplicht op basis van het artikel 6 van het AR van 11/07/2002.

#### **Recht op Maatschappelijke Integratie, boekhoudkundige controle**

Er is een **zeer goede opvolging** van de RMI-subsidies. De effectief geïnde ontvangsten worden ook correct aangegeven aan de POD MI. Het OCMW blijft zijn goede werking hieromtrent voortzetten, wat een positieve vaststelling is.

#### **De behandeling van de knipperlichten**

Er waren geen openstaande knipperlichten voor de te controleren periode. Dit wijst op een goede opvolging door uw diensten.

## **5. DEBRIEFING EN ALGEMENE OPMERKINGEN**

### ***Evolutie ten opzichte van eerdere controles***

Opmerkingen uit voorgaande rapporten werden in acht genomen en de nodige stappen worden ondernomen om eventuele verbeteringen door te voeren.

### ***Debriefing***

De resultaten van de controles werden overlopen in aanwezigheid van het diensthoofd. Dit verliep in een constructieve sfeer waarbij het OCMW zich kon vinden in de gemaakte opmerkingen.

Er was ook ruimte voor het stellen van vragen.

## 6. CONCLUSIE

De onderstaande tabellen geven een overzicht van de eventueel te weinig ontvangen toelagen en de te veel ontvangen toelagen.

### **Te weinig ontvangen toelagen**

Er werden geen verschillen vastgesteld.

### **Te veel ontvangen toelagen**

<b>Controle</b>	<b>Periode</b>	<b>Terugvordering</b>	<b>Terugvorderingsprocedure</b>	<b>Terugvorderingsperiode</b>
Wet van 02/04/1965, controle van de medische kosten	Jaren 2014-2016	€3004,31	Door onze diensten	Op een van de volgende maandelijkse kostenstaten

Mag ik u verzoeken om uw akkoord binnen een termijn van 15 dagen volgend op de ontvangst van dit verslag te verzenden naar [mi.inspect\\_office@mi-is.be](mailto:mi.inspect_office@mi-is.be)

Als er geen antwoord volgt binnen de opgelegde termijn wordt dit beschouwd als een aanvaarding van de resultaten van de inspectie.

Met vriendelijke groeten,

Voor de Voorzitter van de POD Maatschappelijke Integratie:  
Het diensthoofd van de inspectiedienst,

Rudi CRIJNS

## **BIJLAGE I**

### **CONTROLE VAN DE MEDISCHE HULP IN HET KADER VAN DE WET VAN 2 APRIL 1965 EN VAN HET MB VAN 30 JANUARI 1995: PERIODE 2014-2016**

De controle werd uitgevoerd op twee niveaus:

- Een controle op de naleving van de wetgeving ter zake via een steekproef van de individuele dossiers (via Mediprima aangevuld met de dossiers met medische kosten)
- Een administratieve en financiële controle op een steekproef van de facturen,

## **1. CONTROLE VAN DE INDIVIDUELE DOSSIERS**

De controle van de dossiers heeft betrekking op volgende elementen:

- De steunaanvraag (indien nodig geacht)
- De borg (indien nodig geacht)
- De verzekeraarbaarheid via verblijfskaarten (TR25), tewerkstelling (KSZ) of verzekering in land van oorsprong (HZIV)
- De sociale verslagen
- De beslissingen/kennisgeving van de beslissingen

### **Controle van de dossiers met kosten via MEDIPRIMA**

De controle werd uitgevoerd op een steekproef van 9 individuele dossiers.

De inspecteur stelt vast dat de volgende elementen niet op een correcte manier werden toegepast:

- De beslissing / kennisgeving van de beslissing

De inspecteur stelde bij een aantal dossiers problemen vast. U vindt een gedetailleerde beschrijving per dossier in de controletabel IA.

## **2. ADMINISTRATIEVE CONTROLE**

De controle had betrekking op de volgende elementen:

- Administratieve juistheid van de aangiftes
- Terbeschikkingstelling van de nodige facturen
- Terbeschikkingstelling van de betalingsbewijzen
- Naleving van de terugbetalingsregels van de ziekteverzekering en van de wet van 02/04/1965.

De inspecteur stelt vast dat de volgende elementen niet op een correcte manier werden toegepast:

- administratieve juistheid van de aangiftes;
- en naleving van de terugbetalingsregels van de ziekteverzekering en van de wet van 02/04/1965.

U vindt een gedetailleerde beschrijving van de vastgestelde fouten in de controletabel IB.

## **3. FINANCIËLE CONTROLE**

### **Extrapolatie van de financiële resultaten**

Voor deze controle werd een extrapolatie van de financiële resultaten uitgevoerd. De extrapolatieregels vindt u terug in de controlehandleiding op onze website. Hieronder vindt u de belangrijkste elementen van deze regels:

- De medische kosten worden onderverdeeld in vier categorieën; voor elke categorie kan er een extrapolatie worden uitgevoerd
- Zodra er binnen één kostencategorie een derde fouten wordt vastgesteld in de steekproef met kleine facturen (formulieren buiten stratificatie), zal er een extrapolatie worden uitgevoerd voor deze categorie.
- Indien er minder dan een derde fouten wordt vastgesteld, zal er slechts een extrapolatie worden uitgevoerd indien er aan drie opeenvolgende voorwaarden voldaan is, namelijk: minimum aantal fouten in vergelijking met het aantal gecontroleerde formulieren + minimum terugvorderingsbedrag + minimum terugvorderingspercentage.

Extrapolatieformule:

[Gloobaal bedrag gesubsidieerd door de POD voor een bepaald soort kosten – globaal bedrag van de zogenoemde “stratificatiefacturen” voor dezelfde kosten] / het globaal bedrag van de facturen die op een willekeurige manier gecontroleerd werden voor dit soort kosten = de extrapolatiefactor (max = 10).

#### **Detail van het totaalbedrag van de terugvordering van de medische kosten**

Alle formulieren worden gecontroleerd vanaf een bepaald bedrag per soort kosten (het betreft hier de zogenaamde “stratificatieformulieren”). Onder dit bedrag wordt een steekproef van formulieren vastgelegd en gecontroleerd (het betreft hier de zogenaamde “niet-stratificatieformulieren”).

Tabel van de terugvordering voor de medische kosten op basis van de steekproef:

Kostentype	Subsidie totaal niet stratificatie-formulieren	Totaal steekproef	Extrapolatie-factor	Extrapolatie-voorwaarden vervuld ?	Terugvordering voor extrapolatie	Terugvordering na extrapolatie
MEDI	9452,23	1128,60	8,38	nee	129,06	129,06
FARI	5499,58	593,40	9,27	ja	252,40	2339,75
AMBI	615,47	615,47	1	/	0	0
<b>TOTAAL</b>						<b>€2468,81</b>

#### Legende:

Med = medische kosten buiten zorginstelling.

Far = farmaceutische kosten buiten zorginstelling.

Amb = ambulante zorgen verstrekt in een zorginstelling.

Hop = ziekenhuiskosten verstrekt in een zorginstelling

Het totaalbedrag van de terugvordering van de medische kosten na extrapolatie op basis van de steekproef bedraagt € 2468,81

U vindt een gedetailleerde beschrijving van deze controle in controletabel I B.

### Tabel van de terugvordering voor de medische kosten van de stratificatie

Kostentype	Totaal van de stratificatie-formulieren	Terugvordering stratificatie-formulieren
MED2	3311,29	535,50
Totaal		535,50

Het totaalbedrag van de terugvordering van de medische kosten die betrekking hebben op de stratificatie bedraagt €535,50

U vindt een gedetailleerde beschrijving van deze controle in controletabel IB.

#### **4. ALGEMENE INFORMATIE**

Op onze website [www.mi-is.be](http://www.mi-is.be) kunt u gedetailleerde uitleg terugvinden over de medische kosten die teruggevorderd kunnen worden bij de Federale Staat. Deze uitleg staat vermeld in het document genaamd "Medische bewijsstukken in het kader van de wet van 02/04/1965 en van het M.B. van 30/01/1995".

Er bestaan eveneens twee zoekmachines op de website van het RIZIV ([www.riziv.be](http://www.riziv.be)) die het mogelijk maken om niet alleen de erelonen en terugbetalingen van de nomenclatuurcodes te raadplegen, maar ook de vergoedbare farmaceutische specialiteiten.

#### **5. CONCLUSIES**

Voor de medische kosten (wet van 02/04/1965) heeft uw OCMW voor €0 (dossiers Mediprima) + €2468,81 (steekproef) + €535,50 (stratificatie) = €3004,31 te veel aan toelagen ontvangen voor de gecontroleerde periode.

Het te veel uitgekeerde bedrag zal geregulariseerd worden op één van uw volgende maandelijkse kostenstaten.

Naar aanleiding van deze controle zullen de gecontroleerde jaren in onze informaticatoepassing definitief afgesloten worden.



**BIJLAGE 3**  
**CONTROLE VAN DE DOSSIERS MET RECHT OP MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE**  
**(WET VAN 02/04/2002), OVEREENKOMSTIG ART 57 VAN HET KB VAN 11/07/2002 –**  
**JAAR 2019**

De controle had betrekking op de volgende elementen:

- de analyse van de procedure die toegepast dient te worden in het kader van de wet van 26/05/2002;
- en de controle op de toepassing van de wetgeving op basis van een selectie van individuele dossiers.

### **1. ALGEMENE ANALYSE VAN DE PROCEDURE**

Dit is de procedure die toegepast dient te worden in het kader van de wet:

- Inschrijving van de aanvragen in een register;
- Afleveren van een ontvangstbewijs;
- Opstellen van een aanvraagformulier;
- Aanwezigheid van bewijsstukken;
- Sociaal onderzoek van een maatschappelijk werker om na te gaan wat de situatie van de aanvrager is op het ogenblik van de indiening van de aanvraag;
- Beslissing van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn binnen de 30 dagen volgend op de aanvraag + kennisgeving aan de betrokkene binnen de 8 dagen.

De inspecteur stelt vast dat deze procedure werd toegepast voor de gecontroleerde dossiers.

### **2. CONTROLE VAN INDIVIDUELE DOSSIERS OP BASIS VAN EEN STEEKPROEF**

10 individuele dossiers werden gecontroleerd.

U vindt een gedetailleerde beschrijving van deze controle per begunstigde in controletabel 3.

### **3. CONCLUSIE**

Uw centrum heeft de procedure met betrekking tot het recht op maatschappelijke integratie nageleefd en heeft de wetgeving voor de gecontroleerde sociale dossiers op een correcte manier toegepast.

**BIJLAGE 4**  
**CONTROLE VAN DE SUBSIDIES MET BETREKKING TOT HET RECHT OP**  
**MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE PERIODE 2016-2018**

Bij de boekhoudkundige controle wordt een vergelijking gemaakt van de cijfers van het OCMW en de toelagen van de POD MI, betreffende de uitgaven en terugvorderingen omtrent het leefloon betaald door het OCMW.

## 1 ANALYSE VAN DE REKENINGEN

### 1.1 Cijfers volgens de POD MI

	<u>Uitgaven RMI</u> <u>(in EUR)</u>	<u>Terugvorderingen</u> <u>RMI (in EUR)</u>
<b><u>POD</u></b>		
<b>2016</b>		
Rechtzettingen in 2016 m.b.t. 2015	€ 442,09	€ -120,00
art. 105: niet ingeschreven in RR (100%)	€ 1.439,15	€ -
art. 109: verhoogd bestaansmin. (100%)	€ 1.156,53	€ -
art. 850: LL (50%)	€ 1.150,00	€ -
art. 855: LL (55%)	€ 115.959,39	€ 3.612,17
art. 965: soc. int. Project student (65%)	€ 24.073,95	€ -
art. 975: soc. int. Project student (75%)	€ 674,74	€ -
Totaal betrekking 2016	€ 144.895,85	€ 3.492,17
<b>2017</b>		
art. 105: niet ingeschreven in RR (100%)	€ 43.241,16	€ -
art. 109: verhoogd bestaansmin. (100%)	€ 4.695,48	
art. 850: LL (50%)	€ -	€ 839,51
art. 855: LL (55%)	€ 117.304,81	€ 15.318,40
Totaal betrekking 2017	€ 165.241,45	€ 16.157,91
<b>2018</b>		
art. 105: niet ingeschreven in RR (100%)	€ 74.801,64	€ -
art. 109: verhoogd bestaansmin. (100%)	€ 4.890,18	
art. 850: LL (50%)	€ -	€ 650,00
art. 855: LL (55%)	€ 90.916,81	€ 4.162,10
Rechtzettingen in 2019 m.b.t. 2018	€ 754,72	€ 242,91
Totaal betrekking 2018	€ 171.363,35	€ 5.055,01
<b>CORRECTIE</b>		
<b>Totaal</b>	€ 481.500,65	€ 24.705,09

Totaal van de netto-uitgaven die door de POD gesubsidieerd worden voor de gecontroleerde periode:

$$481.500,65 - 24.705,09 = \text{€}456.795,56$$

## 1,2 Cijfers volgens de rekeningen van het OCMW

<b>OCMW</b>		
<b>2016</b>		
art. 109: verhoogd bestaansmin. (100%)	€ 2.290,38	€ -
art. 129: toelage onderhoudsgeld (100%)	€ -	€ 4.722,66
art. 850/855: leefloon (50%-65%)	€ 145.549,28	€ -
<b>Totaal 2016</b>	<b>€ 147.839,66</b>	<b>€ 4.722,66</b>
<b>2017</b>		
art. 109: verhoogd bestaansmin. (100%)	€ 5.852,01	€ -
art. 850/855: leefloon (50%-65%)	€ 161.597,41	€ 18.887,91
<b>Totaal 2017</b>	<b>€ 167.449,42</b>	<b>€ 18.887,91</b>
<b>2018</b>		
art. 109: verhoogd bestaansmin. (100%)	€ 6.080,45	€ -
art. 850/855: leefloon (50%-65%)	€ 165.167,76	€ 1.788,51
<b>Totaal 2018</b>	<b>€ 171.248,21</b>	<b>€ 1.788,51</b>
<b>Totaal</b>	<b>€ 486.537,29</b>	<b>€ 25.399,08</b>

Totaal van de netto-uitgaven van het OCMW voor de gecontroleerde periode:  
 486537,29 - 25399,08 = €461138,21

### 1.2 Vergelijking van de totalen

*// In het eerste geval is het verschil in de uitgaven kleiner dan 1% en het verschil in de terugvorderingen kleiner dan 10%. We gebruiken dezelfde rooster zoals we vroeger gebruikten voor de resultaten kleiner dan 1%.*

Periode 2016-2018	
Totaal van de netto-uitgaven van de POD MI (in EUR)	€456795,56
Totaal van de netto-uitgaven van het OCMW (in EUR)	€461138,21
Vershil (in EUR)	-4342,65
Foutenmarge = (verschil/netto-uitgaven POD MI) x 100 (in %)	-0,95%

Indien het verschil kleiner is dan 1% voor de te veel ontvangen toelagen zal er geen rekening mee worden gehouden. Dit wordt namelijk beschouwd als het bewijs van een goede

administratieve opvolging van uw subsidies. De Inspectie wil u dan ook aanmoedigen om op deze weg verder te gaan.

### **3. CONCLUSIE**

Er zal geen rekening worden gehouden met dit verschil, want het wordt beschouwd als het bewijs van een goede administratieve opvolging van uw subsidies. De Inspectie wil u dan ook aanmoedigen om op deze weg verder te gaan.

De POD MI sluit de gecontroleerde jaren tot en met 2018 af. Het verkrijgen van toelagen is, behoudens veroordelingen bij vonnis, niet meer mogelijk.

## BIJLAGE 7

### CONTROLE KNIPPERLICHTEN - PERIODE 2017-2018

Deze controle werd uitgevoerd op twee niveaus:

- De knipperlichten waarmee het OCMW zich akkoord verklaard heeft (feedbackcode 1, 2, 3 en 4 toegekend) en terecht werden verstuurd door de POD MI.
- De knipperlichten waarmee het OCMW zich niet akkoord verklaard heeft (feedbackcodes 110 tot 190 toegekend) en die onterecht werden verstuurd door de POD MI.

Tijdens de controle werd nagekeken of de door het OCMW toegekende feedbackcodes corresponderen met de realiteit.

### ANALYSE VAN DE FEEDBACKCODES VAN DE KNIPPERLICHTEN

Er zijn voor de periode 2017-2018 geen openstaande knipperlichten meer. Dit wijst op een goede opvolging en kennis van de formulieren.