

**Art. 6.** Dit besluit en de bijgevoegde bestuursovereenkomst hebben uitwerking met ingang van 1 januari 2002.

**Art. 7.** Onze Minister van Begroting, Onze Minister van Sociale Zaken en Onze Minister van Ambtenarenzaken en modernisering van de openbare besturen zijn, ieder wat hem betreft, belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 8 april 2002.

**ALBERT**

Van Koningswege :

De Minister van Begroting,  
J. VANDE LANOTTE

De Minister van Sociale Zaken,  
F. VANDENBROUCKE

De Minister van Ambtenarenzaken  
en modernisering van de openbare besturen,  
L. VAN DEN BOSSCHE

**Art. 6.** Le présent arrêté et le contrat d'administration ci-annexé produisent leurs effets le 1<sup>er</sup> janvier 2002.

**Art. 7.** Notre Ministre du Budget, Notre Ministre des Affaires sociales et Notre Ministre de la Fonction publique et de la modernisation de l'administration sont, chacun en ce qui le concerne, chargés de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 8 avril 2002.

**ALBERT**

Par le Roi :

Le Ministre du Budget,  
J. VANDE LANOTTE

Le Ministre des Affaires sociales,  
F. VANDENBROUCKE

Le Ministre de la Fonction publique  
et de la Modernisation de l'administration,  
L. VAN DEN BOSSCHE

Bijlage bij het koninklijk besluit van 8 april 2002

**BESTUURSOVEREENKOMST TUSSEN DE STAAT  
EN DE RIJKSDIENST VOOR KINDERBIJSLAG VOOR WERKNEMERS (RKW)  
INHOUDSOPGAVE**

**PREAMBULE**

De RKW, een instelling van de sociale zekerheid

**OVEREENKOMST**

**INLEIDENDE BEPALINGEN**

- Artikel 1. Begripsbepalingen
- Artikel 2. Fundamentele uitgangspunten

**HOOFDSTUK 1 : OPDRACHTEN EN DOELSTELLINGEN**

- AFDELING 1 :** Toekennen en betalen van kinderbijslag
- Artikel 3. Omschrijving van de opdracht
  - Artikel 4. Doelstellingen van de opdracht per deelaspect
  - Artikel 5. Volle legitimiteit van het recht op kinderbijslag
  - Artikel 6. Snelle betalingen
  - Artikel 7. Stipte doorbetaling
  - Artikel 8. Juiste betaling
  - Artikel 9. Efficiëntie van de betaling
  - Artikel 10. Klantvriendelijkheid van de dienst of « voorrang van de burger op de administratie »
  - Artikel 11. Terugvordering van de betaling

- AFDELING 2 :** Controle
- Artikel 12. Omschrijving van de opdracht
  - Artikel 13. Doelstellingen van de opdracht per deelaspect
  - Artikel 14. Monitoring
  - Artikel 15. Administratief toezicht
  - Artikel 16. Financieel toezicht
  - Artikel 17. Sociaal toezicht bij de gezinnen
  - Artikel 18. Mediatie
  - Artikel 19. Onthaal

- AFDELING 3 :** Fonds voor Collectieve Uitrustingen en Diensten (FCUD)
- Artikel 20. Omschrijving van de opdracht
  - Artikel 21. Doelstellingen van de opdracht per deelaspect
  - Artikel 22. Administratief onderzoek van de nieuwe promotoren
  - Artikel 23. Het toekennen van voorschotten
  - Artikel 24. Administratief en financieel toezicht op de betoelaagde promotoren

- AFDELING 4 :** Beleidsvoorbereiding, -advisering en -ondersteuning
- Artikel 25. Omschrijving van de opdracht
  - Artikel 26. Doelstellingen van de opdracht per deelaspect
  - Artikel 27. Voorbereiden van het beleid
  - Artikel 28. Adviseren van het beleid
  - Artikel 29. Ondersteunen van het beleid

**HOOFDSTUK 2 : GEDRAGSREGELS TEN AANZIEN VAN HET PUBLIEK**

Artikel 30. Omschrijving van de opdracht

**AFDELING 1 : Communicatie- en informatiebeleid**

Artikel 31. Informeren en bijstaan door de RKW voor het stelsel

Artikel 32. Informatie op maat

**AFDELING 2 : Administratieve vereenvoudiging**

Artikel 33. Rendabilisering van de gegevensverzameling

**AFDELING 3 : Gemotiveerde beslissingen**

Artikel 34. Motivering

Artikel 35. Rechtszekerheid en uniforme toepassing

**AFDELING 4 : Onthaal**

Artikel 36. Openingsuren

Artikel 37. Lokale contactpunten

**HOOFDSTUK 3 : MEETINSTRUMENTEN VAN DE OPVOLGING VAN DE VERWEZENLIJING VAN DE DOELSTELLINGEN EN DE GEDRAGSREGELS**

Artikel 38. Meetinstrumenten

**HOOFDSTUK 4 : VERBINTENISSEN VAN DE STAAT**

Artikel 39.

Artikel 40.

Artikel 41.

Artikel 42.

**HOOFDSTUK 5 : BEHEERSKREDIETEN**

Artikel 43. Globale beheerskredieten

Artikel 44.

Artikel 45.

Artikel 46. Financiering

Artikel 47. Boekhoudplan

**HOOFDSTUK 6 : POSITIEVE EN NEGATIEVE SANCTIES**

Artikel 48.

**HOOFDSTUK 7 : SLOTBEPALINGEN**

Artikel 49.

**PREAMBULE****De RKW, een instelling van de sociale zekerheid**

Binnen de Belgische sociale zekerheid is de RKW belast met de **organisatie van de sector gezinsbijslag**, die 128 miljard BEF per jaar vertegenwoordigt, ten gunste van meer dan 2.000.000 kinderen, of 8,6 % van het totaal van de socialezekerheidsuitgaven.

In de hoedanigheid van **betalingsinstelling van kinderbijslag** kent de RKW gezinsbijslag toe aan 213.416 gezinnen, met 372.960 kinderen voor een jaarlijks bedrag van ruim 27 miljard BEF.

Tenslotte speelt de RKW een aanvullende rol in de financiering van de buitenschoolse opvang, de flexibele of urgentie-opvang evenals de opvang van zieke kinderen, in het raam van het **Fonds voor Collectieve Uitrustingen en Diensten**.

De **kinderbijslag** vormt een **vitaal element in het gezinsinkomen**, aangezien ze voor een gezin waarvan het gezinshoofd werkloos is 34 % van het inkomen vertegenwoordigt wanneer er twee kinderen zijn, en zelfs 59 % als er drie kinderen zijn, en aangezien kinderbijslag in de regeling van de gewaarborgde gezinsbijslag, die veel eenoudergezinnen en gezinnen met meer kinderen dan het gemiddelde telt, zelfs bijna de totaliteit van het inkomen vormt.

De RKW die zich terdege bewust is van dit belang, vervult dan ook zijn opdracht vanuit een streven naar dienstverlening dat exclusief gericht is op de **noden van de gezinnen**. Iedere actie is bedoeld om zijn **sociale legitimiteit** te verhogen door snelle beslissingen, regelmatige betalingen, de stabilisering van het recht en een verhoogde klantvriendelijkheid.

**Zijn opdrachten**

Een **eerste fundamentele opdracht** van de RKW is de **toekenning** en de **betaling** van kinderbijslag aan gezinnen met in hoofdzaak een **atypisch profiel**, zowel op gezins- als op beroepsvlak, wat leidt tot een grote instabiliteit en bijgevolg tot een veel intensere opvolging van de dossiers. **Voor 52 % van de gezinnen** (nationale verdeling) is het recht gebaseerd op een **andere situatie dan arbeid**, en **70 % hiervan** geniet een sociale **toeslag**, onderworpen aan talrijke voorwaarden.

Sommige gezinnen zijn zelfs **bijzonder behartigenswaardig**, omdat ze maar een strikt **residuaire recht** hebben (gewaarborgde gezinsbijslag, gehandicapten, studenten,...), een recht dat dus zeer precair is en een voorafgaand onderzoek naar een potentieel recht in alle andere regelingen impliceert.

De bij de RKW aangesloten **werkgevers** onderscheiden zich evenzo door een **kleinere** grootte en **door een mindere** graad van organisatie dan de werkgevers aangesloten bij de vrije kinderbijslagfondsen.

Het sterke **verloop** van de dossiers bij de RKW is er een natuurlijk gevolg van : om de betaling aan 213.416 gezinnen te verzekeren moet de RKW jaarlijks **meer dan 75.000 beslissingen** inzake toekenning of weigering onderzoeken en treffen.

Een **tweede kernopdracht** van de RKW is de organisatie, het beheer en de controle van een stelsel met 27 medewerkende instellingen, gericht op **efficiëntie** en vooral op **effectiviteit**.

**Logische en consistente procedures** worden opgesteld om een unieke bevoegdheid te waarborgen, de informatie bij de bevoegde bron in te zamelen zonder bevraging van de sociaal verzekerde, de kinderbijslagfondsen op het **juiste ogenblik** de financiële middelen te bezorgen in functie van de **werkelijke behoeften** en hen te controleren.

Met **beperkte middelen en zonder voorafgaandelijk toelaatbaarheidsonderzoek**, wordt op relevante wijze permanent de kwaliteit van de dienstverlening in alle kinderbijslagfondsen geëvalueerd.

Met gerichte kwaliteitscontroles worden de rechten van de gezinnen opgevolgd, met waar mogelijk begeleiding bij de volledige uitoefening van hun recht.

Naast de twee kernopdrachten vervult de RKW tal van **ondersteuningsopdrachten** bij de beleidsvoorbereiding, -adviesing en -ondersteuning via spontane analyse van disfuncties en aanpassingen van regelgeving en financiële ramingen om een betrouwbaar steunpunt van het kinderbijslagstelsel te zijn. Tenslotte publiceert de RKW kwaliteitsvolle informatie voor diverse doelgroepen.

Een specifieke kernopdracht is tenslotte het beheer van het **Fonds voor Collectieve Uitrustingen en Diensten** met de aanvullende financiering van projecten voor buitenschoolse opvang die een aanzienlijk aandeel analyse en studie ter ondersteuning van de administratieve rechtspraak omvatten.

#### Zijn « acquis »

Sedert 1986 nam de RKW op eigen initiatief een aanvang met een **permanent proces van verandering**. In 1987 onderwierp de RKW zich vrijwillig aan een **audit met benchmarking**, waarbij de instelling vergeleken werd met de drie beste vrije fondsen. Sedert 1988 werden de aanbevelingen van de audit vertaald in **concrete acties** en in **verwezenlijkingen** waarvan de **resultaten** gunstig werden ontvangen door het Beheerscomité, de regering, de vertegenwoordigers van de burgers, van de wetenschappelijke wereld en de media en gelukkig vooral door de gezinnen zelf.

Zo worden door de **RKW** vandaag ruim **97 %** van de gezinnen **betaald op de 10<sup>e</sup> van de maand** in plaats van 16 % in 1987, zijn slechts **3,2 % van de dossiers** (in 1998, 2,3 %) **in onderzoek** op het einde van het jaar tegen 15,4 % in 1987, en zijn **45 %** van de aanvragen (in 1998, 46 %) **minder dan een maand in behandeling** tegen 26 % in 1987.

Voor gans het stelsel is het aantal **formulieren verminderd met 63,5 %**, er werden **elektronische fluxen** voor de uitwisseling van gegevens gecreëerd voor 6.689.882 mededelingen in 2000, de **kinderbijslagfondsen** werden **geresponsabiliseerd**, de controlecyclus herleid van 40 tot 12 maanden, het aantal sociale controles verhoogd met 50 %.

De RKW ontdeed zich van zijn zuiver bureaucratische eigenschappen en profileert zich dag na dag als een **moderne, dynamische, soepele, sociaal bewogen instelling, die gekenmerkt wordt door haar professionalisme, haar soberheid en haar loyaliteit**.

#### Zijn correctie van de middelen

De RKW spaarde zijn inspanningen niet : de index van zijn productiviteit en zijn prestaties steeg naar 1.065 in 2000 op een basis van 100 in 1986, terwijl de human resources met minder dan 7 % stegen in dezelfde periode en de werkingskosten geheel en al de lineaire maatregelen van de begrotingsmatiging ondergingen.

De RKW heeft nooit mechanische, gestage middelenaanpassingen gevraagd noch verkregen. **Het onevenwicht is echter duidelijk te groot geworden om verbintenissen die vatbaar zijn voor sancties te wettigen**.

Een correctie van de beheerskredieten die aan de RKW worden toegekend is bijgevolg onontbeerlijk.

### OVEREENKOMST

Tussen

— de Belgische Staat, vertegenwoordigd door de heer Johan Vande Lanotte, Vice-Eerste Minister en Minister van Begroting, de heer Frank Vandenbroucke, Minister van Sociale Zaken en Pensioenen en de heer Luc Van Den Bossche, Minister van Ambtenarenzaken

en

— de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers, vertegenwoordigd door de stemgerechtigde beheerders aangeduid door het beheersorgaan op 21 maart 2000 en 6 november 2001, Mevr. Maddy Geerts en de heer Daniel Van Daele voor de werknemersorganisaties, Mevr. Bernadette Adnet voor de werkgeversorganisaties, Mevr. Anne-Marie Drieskens voor de gezinsorganisaties, door de heer Johan Verstraeten, administrateur-generaal, en door de heer Joseph Delmal, adjunct-administrateur-generaal

wordt in uitvoering van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, volgende bestuursovereenkomst aangegaan voor de duur van 3 jaar beginnende vanaf 1 januari 2002.

## INLEIDENDE BEPALINGEN

**Artikel 1. Begripsbepalingen**

In deze bestuursovereenkomst wordt verstaan onder :

1. De RKW : de Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers (RKW) zoals bedoeld in artikel 2 van de wet van 26 juli 1960 tot herinrichting van de instellingen voor kinderbijslag.
2. Het Beheerscomité : het Beheerscomité zoals bedoeld in de wet van 25 april 1963 betreffende het beheer van de instellingen van openbaar nut voor sociale zekerheid en sociale voorzorg (Hoofdstuk 2, Afdeling 1).
3. De kinderbijslagfondsen : de fondsen zoals bedoeld in de artikelen 19 en 31 van de samengeordende wetten betreffende de kinderbijslag voor loonarbeiders.
4. Het FCUD : het Fonds voor Collectieve Uitrustingen en Diensten (FCUD) ingesteld door de wet van 20 juli 1971 tot wijziging van de samengeordende wetten betreffende de kinderbijslag voor loonarbeiders en door de wet van 22 februari 1998 houdende sociale bepalingen.
5. De boordtabellen : de gevalideerde boordtabellen zoals bedoeld in artikel 10 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels.
6. Het bestuursplan : het bestuursplan zoals bedoeld in artikel 10 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels.
7. Het doorlichtingsmodel « Dulbea » : een wetenschappelijk onderbouwde steekproefmethode in het kader van de controle op de kinderbijslagfondsen die het mogelijk maakt de resultaten te extrapoleren.
8. Het logboek : de inventaris van alle vragen en klachten met hun kenmerken : aard van de vraag of klacht, betrokken partijen, doorlooptijd tot de oplossing, welke oplossing, over welk soort probleem het gaat en welke betaalinstelling erbij betrokken is.

**Artikel 2. Fundamentele uitgangspunten**

1. De bestuursovereenkomst wil alleen de wijze regelen waarop de instelling op efficiënte en kwaliteitsvolle wijze uitvoering geeft aan het beleid zoals het door de politieke overheden wordt gedefinieerd. Dit impliceert de inbreng van ervaring en deskundigheid in de ontwikkeling, de evaluatie en de bijsturing van het beleid.
2. De overeenkomstsluitende partijen engageren zich om de beschikkingen te respecteren inzake het paritair beheer, in een geest van open en permanent overleg. Het Beheerscomité is samen met het dagelijks bestuur een volwaardige partner in de bestuursovereenkomst. Aldus wordt de rol en de verantwoordelijkheid van het paritair beheer in de uitvoering van de sociale zekerheid benadrukt en versterkt.
3. De beleidskeuze voor de rechtsfiguur van de overeenkomst leidt tot een vervanging van de klassieke gezagsverhouding door een meer contractuele. Beide partijen verbinden zich derhalve tot structureel overleg en wederzijds akkoord als gelijkwaardige partners.
4. De RKW en de medewerkende instellingen zetten het positieve en vruchtbare samenwerkingsverband in het belang van de gezinnen verder en diepen het verder uit.
5. Beide overeenkomstsluitende partijen engageren zich om een optimale omgeving te creëren voor de realisatie van de specifieke verbintenissen, meer bepaald door overleg tot stand te brengen met de Gemeenschappen in het kader van het Fonds voor Collectieve Uitrustingen en Diensten.
6. Opdat de RKW zijn opdracht ten gunste van de gezinnen, de medewerkende instellingen, de regering en alle andere doelgroepen op een kwaliteitsvolle wijze kan uitvoeren, verbindt de Staat er zich toe de RKW de verantwoorde en overeengekomen middelen ter beschikking te stellen. Dit is een substantiële voorwaarde opdat de RKW tot de verbintenissen van de huidige overeenkomst zou kunnen gehouden zijn.
7. De verbintenissen die uit deze bestuursovereenkomst voortvloeien gelden bij ongewijzigde opdracht. Met gewijzigde opdracht wordt gelijkgesteld elke betekenisvolle aangroei in volume en complexiteit te wijten aan exogene factoren. Bij de evaluatie ervan zal dan ook enkel rekening gehouden worden met de beleidsbeslissingen die genomen zijn ter uitvoering van de opdracht zoals vastgelegd op de datum van de ondertekening van deze overeenkomst.
8. Elk van beide partijen heeft het recht om aan de andere een herziening van de overeenkomst voor te stellen voor die ten einde loopt. Dat voorstel moet dezelfde basisprocedure doorlopen als die welke heeft geleid tot het sluiten van de overeenkomst. De beide contracterende partijen zien erop toe dat ze van die mogelijkheid geen gebruik maken zonder een voldoende ernstige reden. Ze doen al het nodige om het voorstel op constructieve wijze en met spoed te onderzoeken.
9. De in deze bestuursovereenkomst aangegane verbintenissen doen geen afbreuk aan de plicht van de RKW om zijn andere wettelijke opdrachten waarvoor geen specifieke doelstellingen bepaald zijn, op efficiënte wijze uit te voeren.

HOOFDSTUK 1. — *Oprachten en doelstellingen**Afdeling 1. — Toekennen en betalen van kinderbijslag***Artikel 3. Omschrijving van de opdracht**

De Rijksdienst voor Kinderbijslag voor Werknemers betaalt gezinsbijslag aan 213.416 gezinnen.

**Het aantal betalingen alleen vormt geen getrouwe weergave van de omvang van de opdracht of van de grootte van de werklast** : verschillende indicatoren spelen daarbij een rol zoals de **nieuwe aanvragen** die 76.773 bedroegen in het jaar 2000.

Naast de nieuwe aanvragen leidt ook iedere verandering in de situatie van een van de actoren (werkgever, rechthebbende, bijslagtrekkende, rechtgevend kind, of een derde persoon) tot een geheel nieuw onderzoek van het dossier.

De door de RKW behandelde dossiers betreffen vier verschillende types van gezinnen : de gezinnen waarvan de gezinsbijslag ten laste komt van de algemene regeling voor sociale zekerheid van de werknemers, de gezinnen die een beroep doen op de aanvullende regeling van de gewaarborgde gezinsbijslag, de gezinnen van derde instellingen, namelijk leden van de overheidssector waarvoor de RKW de betaling van de gezinsbijslag verzekert, en de gezinnen waarvoor het recht op kinderbijslag op internationaal gebied moet worden onderzocht.

- **Algemene regeling**

114.829 gezinnen genoten gezinsbijslag op 31 december 2000. Dit betekent nogmaals een stijging van 587 gezinnen in vergelijking met 1999. Sommige gezinnen genieten gezinsbijslag via de RKW omdat hun werkgever zich vrijwillig bij de RKW heeft aangesloten of er ambtshalve is aangesloten wegens nalatigheid of wegens de aard van zijn activiteit; bij anderen is dit het geval bij gebrek aan een ander bevoegd fonds.

- **Gewaarborgde gezinsbijslag**

Op 31 december 2000 maakten 7.469 gezinnen aanspraak op gewaarborgde gezinsbijslag, voor de toekenning waarvan enkel de RKW bevoegd is.

**Het aantal uitgevoerde betalingen is geen indicator voor de werklast.** Het recht op gewaarborgde gezinsbijslag is zuiver residuair, en is ondergeschikt aan elk Belgisch of buitenlands recht.

In 2000 werden 7.286 eerste aanvragen ingediend. Van de afgehandelde aanvragen gaven er 3.918 aanleiding tot een betaling en werden er 3.338 geweigerd. Voor een groot aantal van deze laatste werd een voorrangrecht ontdekt.

- **Overheden**

De RKW is bevoegd om gezinsbijslag toe te kennen en te betalen aan sommige gezinnen van personeelsleden van overheden : enerzijds de voormalige personeelsleden van overheidsdiensten (gepensioneerden, invaliden,...), waarvoor de RKW exclusief bevoegd is, en anderzijds het personeel van de overheden die vrijwillig deze taak toevertrouwd aan de RKW met als ondersteuning een protocol van efficiënte taakverdeling. Zo beheerde de RKW op het einde van 2000 de kinderbijslagdossiers van de gezinnen van tijdelijke en vaste leerkrachten van het onderwijs georganiseerd en gesubsidieerd door de Gemeenschappen, die van het personeel van het UZ Gent, van de VDAB, van de Comités P en I, van Kind en Gezin, van de RTBF, van de Vlaamse Landmaatschappij en van het College van de federale ombudsmannen.

Op 31 december 2000 ontvingen 83.080 gezinnen in dit bestek kinderbijslag, terwijl er dit in 1999 nog 85.228 waren. De daling van het aantal gezinnen situeert zich hoofdzakelijk bij de definitieve leerkrachten.

- **Grensoverschrijdende rechten**

Voor bepaalde gezinnen waarvan een lid werkt of verblijft in het buitenland kan de Rijksdienst maar gezinsbijslag uitbetalen na een onderzoek van de bevoegdheid van België krachtens een Europese verordening of een bilaterale overeenkomst. In geval van cumulatie met een buitenlands recht wordt de Belgische gezinsbijslag volledig betaald of per verschil met het in het buitenland betaalde bedrag, afhankelijk van het feit of het Belgisch recht voorrang heeft of niet.

Op 31 december 2000 ontvingen 8.038 gezinnen in dit bestek kinderbijslag.

**Artikel 4. Doelstellingen van de opdracht per deelaspect**

De RKW verbindt zich ertoe de kinderbijslag **terecht, snel, stipt** en correct te betalen op een **doeltreffende, klantvriendelijke** en heldere wijze.

**Artikel 5. Volle legitimiteit van het recht op kinderbijslag****De RKW biedt aan**

een dienstverlening aan de gezinnen die hen garandeert dat ze geheel de gezinsbijslag ontvangen waarop ze terecht aanspraak kunnen maken. Zo ontvangen de langdurig werklozen die de sociale toeslag niet genieten jaarlijks informatie over de voorwaarden van het recht, vergezeld van een aanvraag om herziening. Als dat nodig is levert een sociale controle bijstand aan de gezinnen.

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- tegen het einde van 2004, een geïntegreerd project uit te werken om de effectiviteit van de kinderbijslag te verhogen, door gebruik te maken van alle gegevens afkomstig van de fluxen zoals bedoeld in artikel 14 van de huidige bestuursovereenkomst, door het optimaliseren van de systeem-informatie en door het cibleren van het sociale toezicht conform artikel 17 van onderhavige bestuursovereenkomst.

**Artikel 6. Snelle betalingen**

De snelheid van de betaling betreft de termijn tussen de datum van ontvangst van de aanvraag en de datum van de betaling, met inbegrip van alle stappen die noodzakelijk zijn voor de samenstelling van het dossier voor de vestiging van het recht. Aangezien de meeste van deze gezinnen geen bemiddelingsstructuur kennen (werkgever, sociaal secretariaat,...), is de RKW verplicht om de betrokkenen, die minder bekwaam zijn om de gepaste inlichtingen te verstrekken, individueel te ondervragen.

**De RKW biedt aan**

sinds 1986, een significante daling van deze termijn ondanks de gelijktijdige indrukwekkende aangroei van het aantal rechthebbende gezinnen en ondanks het atypische profiel van zijn gezinnen.

Het aantal dossiers in onderzoek is inderdaad sterk afgenomen, en bedraagt 6.858 in 2000 (in 1998, 4.894) tegen 17.798 in 1987. Dit betekent 3,2 % van het aantal gezinnen (2,3 % in 1998) tegen 15 % van het aantal gezinnen in 1987. In termen van de kwaliteit van de dienstverlening zijn de volgende cijfers veelzeggend : in 1987 waren 58 % van de dossiers sedert meer dan drie maanden in onderzoek en 19 % sedert meer dan zes maanden, terwijl deze percentages in 2000 waren teruggebracht tot respectievelijk 18,7 % en 6,7 % (in 1998 respectievelijk 11 % en 1,75 %).

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- voor de in de navolgende tabel opgenomen percentages de maximale doorlooptijd van 3 maanden voor het onderzoek van de nieuwe gevallen te respecteren.

Voor de berekening van alle percentages moet men rekening houden met :

- de betalingen na de definitieve vaststelling van het recht;
- de provisionele betalingen in gevallen waar sommige elementen (met name van bevoegdheid tot betalen) nog definitief moeten vastgesteld worden;
- de behoorlijk gemotiveerde kennisgevingen van weigeringen in gevallen waar het recht niet kon worden vastgesteld.

Het percentage van deze gezinnen bedroeg 81,3 % op jaarbasis in 2000 en wordt :

2002 (eerste jaar)	2003 (tweede jaar)	2004 (derde jaar)
82 %	84 %	85 %

**Artikel 7. Stipte doorbetaling**

Een stipte doorbetaling is de betaling van de kinderbijslag op vaste datum, in principe uiterlijk de tiende van de maand.

**De RKW biedt aan**

een fundamentele verbetering op dit vlak :

Jaar	Procentueel aantal van de gezinnen betaald op de 10 <sup>e</sup> van de maand
1987	16,20 %
2000	97,28 %

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- teneinde te streven naar een verhoging van dit reeds uitzonderlijke percentage, een studie uit te voeren om de bestaande verschillen in de stiptheid van betaling volgens de aard van de gezinnen te onderzoeken, door de profielen van de betrokken gezinnen beter te bepalen, evenals de middelen ter remediëring.

**Artikel 8. Juiste betaling****De RKW biedt aan**

een op volledige wijze gecontroleerde toekenning en betaling van de kinderbijslag omdat de controle **ex ante** **integreerend** deel uitmaakt van elke rechtsvaststelling.

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- een studie uit te voeren om, steunend op de nieuwe technologieën van het workflow project, tegen het einde van 2004 een nieuw model van verificatie te ontwikkelen;
- gezien de uitstaande voorgeschreven uitgaven, een interne auditcel op te stellen. De RKW zoekt daarvoor de medewerking van relevante referentie-instellingen zoals de Commissie van het Bank- en Financieuzen, het Instituut van Bedrijfsrevisoren of de Controledienst voor de Ziekenfondsen.

Deze auditcel zal vanaf 2003 opgericht worden op een progressieve wijze, rekening houdend met de beperking t.o.v. de werkelijke personeelsbehoeften.

**Artikel 9. Efficiëntie van de betaling****De RKW biedt aan**

tegelijk met een marginale aangroei van het personeel en een ruime verdubbeling in arbeidsvolume, een uitzonderlijke verbetering van snelheid en stiptheid van betaling.

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- tegen het einde van 2004 een model van objectivering en kwantificering van de werklast te ontwikkelen naar gezinstype. Voor de ontwikkeling van dit model wordt beroep gedaan op het project workflow.

**Artikel 10. Klantvriendelijkheid van de dienst of « voorrang van de burger op de administratie »**

**De RKW biedt aan**

- een vermindering van het aantal naar de gezinnen verstuurde periodieke controleformulieren van 354.000 in 1995 naar 192.312 in 2000;
- het inwinnen van inlichtingen bij de sociaal verzekerde, de werkgever of een andere betrokkene te vermijden door informatie aan de bron te verzamelen;
- indien informatie bij de sociaal verzekerde, de werkgever of een andere betrokkene dient opgevraagd, dat dit gebeurt in een klare en begrijpelijke taal, overzichtelijk en op een klantvriendelijke wijze. De sociaal verzekerde, de werkgever of een andere betrokkene moet slechts feiten meedelen. De kwalificatie ervan binnen de reglementering is een taak van de overheidsdienst.

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- verder het gebruik van formulieren te optimaliseren door aanpassing van de frequentie van verzending, een inhoudelijke herziening en hergroepering ervan, en een betere afstemming op de doelgroepen;
- de bevraging van de sociaal verzekerde, de werkgever of een andere betrokkene verder te beperken door het gebruik van de fluxen komende van de andere bevoegde informatiebronnen te optimaliseren.

**Artikel 11. Terugvordering van de betaling****De RKW biedt aan**

een bijzondere zorg om de onverschuldigde betalingen **snel en correct** vast te stellen en over deze vaststelling aan de debiteuren een **duidelijke mededeling met een begrijpelijke motivering en overzichtelijke berekening te verstrekken.**

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- voor de navolgende percentages van de terugvorderingen, aan de bijslagtrekkende binnen de drie maanden na vaststelling van de onverschuldigde betaling, een betekening te sturen met een duidelijke berekening, de motivatie ervan en de modaliteiten van de terugbetaling :

2002 (eerste jaar)	2003 (tweede jaar)	2004 (derde jaar)
45 %	55 %	65 %

- de terugbetaling van de ingevorderde bedragen nauwgezet op te volgen en bij gebreke van betaling of reactie voor navolgende percentages aan de bijslagtrekkende binnen drie maanden een herinnering te sturen :

2002 (eerste jaar)	2003 (tweede jaar)	2004 (derde jaar)
45 %	55 %	65 %

- bij de ontwikkeling van het workflowsysteem een bijzondere aandacht en zorg te besteden aan een adequaat debiteurenbeheer.

*Afdeling 2. — Controle***Artikel 12. Omschrijving van de opdracht**

Deze taak behelst :

- vooreerst : de organisatie van een performant samenwerkingsverband met de kinderbijslagfondsen volgens strikte bevoegdheidsregels met een permanente (bij)sturing van de regeling.
- vervolgens : een effectieve controle die zowel op administratief als op financieel vlak inzicht en informatie biedt en toelaat accenten naar prioriteiten in de dienstverlening te leggen en aan het kwaliteitsniveau van de uitvoering financiële consequenties te verbinden.
- tenslotte : mediatie en onthaal.

Voor de uitvoering van zijn wettelijke controleopdracht doet de RKW een beroep op een aantal instrumenten : monitoring, administratieve en financiële controle op de kinderbijslagfondsen, de sociale controle bij de gezinnen, de mediatiedienst en het onthaal.

**Artikel 13. Doelstellingen van de opdracht per deelaspect**

De RKW zorgt ervoor juiste en volledige gegevens te verzamelen en die op een veilige manier beschikbaar te stellen.

Door op geregelde tijdstippen en op neutrale en rechtmatige wijze controles uit te voeren, wil de RKW de efficiëntie en de effectiviteit van de kinderbijslagregeling waarborgen en anomalieën voorkomen.

Hij stelt alles in het werk om de gezinnen op een klantvriendelijke manier te informeren en hen bij te staan bij de uitoefening van hun recht.

**Artikel 14. Monitoring****De RKW biedt aan**

- een bevoegdheidsregeling, bijgesteld om de verandering van kinderbijslagfonds ingevolge een andere tewerkstelling te vereenvoudigen en het recht te stabiliseren;
- een inventaris van alle sociale gegevens van persoonlijke aard nodig voor een snelle en correcte rechtsvaststelling met opgave van de bevoegde informatiebron;
- een Nationaal Repertorium van de Kinderbijslag (NRK) waarin alle actoren geregistreerd zijn;
- elektronische gegevensfluxen, onder andere m.b.t. de wijzigingen aan de negen wettelijke gegevens in het Rijksregister, de werkloosheid, de loopbaanonderbreking, de werkzoekende schoolverlaters en de ziekte. Deze fluxen genereerden in 2000 bijna 6.689.882 berichten. Bij de huidige stand van zaken komt ongeveer 90 % van deze berichten automatisch op zijn bestemming terecht; voor de overige 10 % is sturing noodzakelijk;
- een rationeel gebruik van de periodieke controleformulieren. In vier jaar tijd werd het aantal gebruikte formulieren gebracht van 1.416.208 op  $\pm$  515.000, wat een daling is van  $\pm$  63,50 %. Enkel de informatie die alleen bij het gezin verkrijgbaar is wordt nog opgevraagd via formulieren die in klare en begrijpelijke taal zijn opgesteld;
- een permanente audit en analyse van de werking van de kinderbijslagregeling op basis waarvan voor recurrente disfuncties correctieve maatregelen kunnen worden voorgesteld. Elke reglementaire bijsturing gaat gepaard met de ontwikkeling van een haalbare toepassingsprocedure.

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- tegen het einde van 2002 in samenwerking met de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) het co-beheer van het Repertorium voor werkgevers operationeel te maken;
- tegen het einde van 2002 in samenwerking met de privé-kinderbijslagfondsen een Repertorium van de dossiers in onderzoek (RIO) in gebruik te nemen;
- tegen het einde van 2002 in samenwerking met de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) een elektronische toegang tot de loon- arbeid en tijdsgegevensbank (LATG) te verwezenlijken;
- onder de leiding van de KSZ en in samenwerking met de RSZ zich maximaal in te spannen om tegen het begin van 2003 een flux te ontwikkelen ter vervanging van de werkgeversverklaring (multifunctionele aangifte); dit project kan slechts voltooid worden voor zover de werkgeversgegevens vóór het einde van 2002 in het telematisch netwerk van de sociale zekerheid beschikbaar zijn en daarvoor een wettelijk referentiekader bestaat;
- in uitvoering van artikel 85 van de wet van 25 januari 1999 houdende sociale bepalingen, op vraag van de circa 212 bedoelde openbare instellingen of diensten, de gegevens van  $\pm$  985.000 actoren (rechthebbenden, bijslagtrekkenden en rechtgevende kinderen) te integreren in het Nationaal Repertorium van de Kinderbijslag en deze ter raadpleging ter beschikking te stellen. Het betreft een nieuwe toegevoegde opdracht.
- een nieuw nationaal repertorium van de kinderbijslag aan te leggen om de integratie van de identificatiegegevens van de  $\pm$  985.000 dossiers van de openbare instellingen mogelijk te maken. Deze doelstelling kan slechts parallel met de uitvoering van het betreffende project van het Centrum voor Informatieverwerking gerealiseerd worden;
- het beheer van de elektronische gegevensfluxen, uitgebreid met de  $\pm$  985.000 actoren van de openbare instellingen, te waarborgen;
- de niet-aangekomen mailboxberichten door steekproeven te analyseren. In overleg met de betrokken partners wordt getracht de structuur van de informatie te verbeteren en de mededeling sluitender te maken (file transfer) tegen eind 2003;
- jaarlijks in overleg met de kinderbijslagfondsen de motiveringsmodules te actualiseren die de betaalinstanties ondersteuning bieden bij het verstrekken van een passende motivering van de genomen beslissingen aan de gezinnen, conform de voorschriften van het « Handvest van de Sociaal Verzekerde »;
- zijn inspanningen om de procedures te vereenvoudigen onverminderd voort te zetten, o.a. door de jaarlijkse evaluatie van de behoeften inzake de aan de sociaal verzekerden voorgelegde vragenlijsten.

**Artikel 15. Administratief toezicht****De RKW biedt aan**

- elk jaar, in alle regionale betaalkantoren van alle autonome privé-kinderbijslagfondsen de correcte toepassing van de reglementering en het kwaliteitspeil van de dienstverlening aan de gezinnen te onderzoeken. Deze kinderbijslagfondsen betaalden in 2000 samen  $\pm$  106,5 miljard BEF kinderbijslag aan  $\pm$  899.000 gezinnen (in 1999 106 miljard BEF aan 888.900 gezinnen);
- door zijn productiviteit aanzienlijk te verhogen en de steekproef beter af te stemmen op het profiel van de kinderbijslagfondsen, een controlecyclus die herleid werd van 40 tot 12 maanden;
- sinds 1998, een wetenschappelijk onderbouwde steekproefmethode (doorlichtingsmodel « Dulbea ») die het mogelijk maakt de controleresultaten te extrapoleren en een kwaliteitsindicator op te bouwen die een objectieve maatstaf vormt voor de performantie van de kinderbijslagfondsen.

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- jaarlijks de controle-architectuur te optimaliseren en de controlethema's aan te passen aan de maatschappelijke evoluties om zo de efficiëntie en de effectiviteit van de controle permanent te waarborgen;
- tegen het einde van 2004 de volledige controlecyclus over een dienstjaar uit te voeren binnen het kalenderjaar;
- jaarlijks de controlehandleiding en de checklist met de controle-aspecten te actualiseren om aldus de uniforme uitvoering van de controle te waarborgen.



**Artikel 16. Financieel toezicht****De RKW biedt aan**

- een controle ex ante op de toekenning van de financiële middelen aan de kinderbijslagfondsen. De liquiditeiten worden telkens slechts ter beschikking gesteld op het gepaste tijdstip op basis van de werkelijk gerechtvaardigde maandelijkse behoeften. Elke aanvraag wordt getoetst aan de uitgaven over de referentieperiode, de demografische statistieken en het saldo op de financiële rekening;
- een toelagensysteem dat de vrije kinderbijslagfondsen responsabiliseert. Sinds 1999 wordt de toelage berekend volgens objectieve parameters, zodat ze beter is afgestemd op de werklust die voortvloeit uit de toekenning en de betaling van de kinderbijslag. In 2000 ontvingen de kinderbijslagfondsen voor de uitbetaling van de kinderbijslag  $\pm$  2.673 miljoen BEF administratiekosten (2.633 miljoen BEF in 1999);
- een financiële controle die met het beperkte controlepersoneel per jaar de exhaustieve verificatie waarborgt van één van de vier volledig willekeurig en zonder voorkennis van de kinderbijslagfondsen geselecteerde trimestriële aangiften inzake betaalde en onverschuldigde bijslagen.

Daarnaast wordt met dat controlepotentieel minstens 25 % van de willekeurig gekozen verrichtingen inzake de beheersinkomsten en -uitgaven gecontroleerd. De duur van deze controlecyclus bedraagt 24 maanden.

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- tegen het einde van 2002 een controle-architectuur uit te bouwen die toegespitst is op de cruciale financiële transacties van de kinderbijslagfondsen, zoals de aanrekening aan de RKW van de verschuldigde en niet-verschuldigde bijslagen, de gevraagde toelagen en de aanwending van de ter beschikking gestelde middelen;
- ter concretisering van deze controle-architectuur zal voor het waarborgen van de uniforme toepassing ervan ten behoeve van de sociaal controleurs een handleiding tegen eind 2002 worden opgesteld met de concrete controle-aspecten;
- tegen het einde van 2003 een aangepast en doorzichtig boekhoudplan te ontwikkelen conform artikel 154 van de samengeordende wetten betreffende de kinderbijslag voor lonarbeiders, met het oog op een degelijke analyse van de financiële fluxen;
- tegen het einde van 2003 de duur van de controlecyclus te herleiden tot 12 maanden;
- conform het koninklijk besluit van 9 juni 1999 betreffende het Fonds voor administratiekosten en de administratieve reserve van de kinderbijslagfondsen jaarlijks de responsabiliseringsenveloppe aan de vrije kinderbijslagfondsen toe te kennen. Dit houdt met name in voor 30 september van elk dienstjaar de werking van elk kinderbijslagfonds te evalueren op basis van een gemotiveerd verslag, voorgelegd aan het Beheerscomité, voor 31 oktober van elk dienstjaar het gedeelte van de toelage dat aan elk kinderbijslagfonds wordt toegekend, vast te stellen en voor te leggen aan het Beheerscomité, voor 30 november van elk dienstjaar aan elk kinderbijslagfonds het bedrag mee te delen, met een omstandig verslag, dat wordt toegekend en in december van elk dienstjaar de responsabiliseringsenveloppe aan elk kinderbijslagfonds te storten.

**Artikel 17. Sociaal toezicht bij de gezinnen****De RKW biedt aan**

- het sociaal toezicht van de 213.416 gezinnen (215.965 in 1999) voor wie de kinderbijslag door de RKW wordt betaald. Hij gaat zonnodig na bij de sociaal verzekerde thuis of de wettelijke en reglementaire toekenningsvoorwaarden vervuld zijn.

Daarnaast onderzoekt hij de klachten van de gezinnen via een huisbezoek.

Bij de uitvoering van zijn controleopdracht legt de RKW het hoofdaccent op het bijstaan van de gezinnen bij de rechtsvaststelling, het veilig stellen van hun rechten en het voorkomen van onterechte betalingen;

- dankzij een steeds betere technische uitrusting en een oordeelkundige verdeling van de onderzoeken ter plaatse, met een ongewijzigd personeelseffectief sedert 1994 een verhoging van zijn productiviteit met  $\pm$  50 %, namelijk van 10.000 naar 15.260 controles (14.803 controles in 1999).

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- op jaarbasis de volgende aantallen sociale controles uit te voeren :

2002 (eerste jaar)	2003 (tweede jaar)	2004 (derde jaar)
15.150	15.300	15.500

- tegen het einde van 2004 een geïntegreerd project uit te werken om de sociale controle nog beter te cibleren op de categorieën van gezinnen die het minst in staat zijn hun rechten te laten gelden. Deze studie verdient desgevallend wetenschappelijke ondersteuning.

**Artikel 18. Mediatie****De RKW biedt aan**

- sinds 1997, teneinde dichter bij de burger te staan, een « universele » mediatiedienst met een « groen » telefoonnummer, waarbij de gezinnen terecht kunnen met elke vraag of klacht over de kinderbijslag. Eenieder die zich aanmeldt wordt begeleid bij de complete uitoefening van zijn recht.

Deze mediatie omvat verschillende aspecten :

- mensen oriënteren en informeren;
- klachten beheren;
- optreden als verbindingsorgaan met kinderbijslagdiensten die buiten België gevestigd zijn.
- een logboek als inventaris van deze bemiddeling. De registratie laat toe correctieve maatregelen voor te stellen voor recurrenente problemen.

De sociale relevantie van deze dienstverlening blijkt uit volgende tabel :

<i>Aard van de interventie</i>	<i>Aantal 1999</i>	<i>Aantal 2000</i>
Doorverzending documenten/brieven (intern en extern)	75 930	67 252
Schriftelijke vragen om inlichtingen of bemiddeling	36 600	35 461
Internationale mediatie :	6 388	6 848
▪ telefonische vragen	4 004	5 179
▪ briefwisseling	16 819	18 845
▪ in het kader van de samenwerking met het Bureau voor Belgische zaken in Nederland		
Beheer klachten tegen kinderbijslagfondsen	379	336
<b>Totaal interventies</b>	<b>140 120</b>	<b>133 921</b>

#### **De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- voor de navolgende percentages de brieven en documenten zonder referenties die niet onmiddellijk identificeerbaar zijn binnen vijf werkdagen na hun ontvangst door te sturen aan de bestemming :

<b>2002 (eerste jaar)</b>	<b>2003 (tweede jaar)</b>	<b>2004 (derde jaar)</b>
75 %	77 %	80 %

- voor de navolgende percentages de nodige informatie te verstrekken binnen 30 dagen na ontvangst van de vraag :

<b>2002 (eerste jaar)</b>	<b>2003 (tweede jaar)</b>	<b>2004 (derde jaar)</b>
75 %	77 %	80 %

- voor de navolgende percentages de klachten binnen 45 dagen na hun ontvangst te analyseren en op een probleemoplossende wijze tussen te komen bij de bevoegde kas of dienst :

<b>2002 (eerste jaar)</b>	<b>2003 (tweede jaar)</b>	<b>2004 (derde jaar)</b>
75 %	77 %	80 %

- een methodologie van dossieropvolging te ontwikkelen teneinde de antwoordtijden ten opzichte van de gezinnen, de Belgische kinderbijslaginstellingen en de buitenlandse kinderbijslagdiensten te meten en bij te sturen.

#### **Artikel 19. Onthaal**

In een omgeving die oog heeft voor de gesprekspartners en een lage toegangsdrempel heeft, stelt de RKW deskundigheid, luisterbereidheid en sociale gedrevenheid ter beschikking van eenieder die zich aanmeldt.

Voor de beschrijving van de opdracht en de verbintenissen wordt verwezen naar hoofdstuk 2 - artikelen 36 en 37.

### *Afdeling 3. — Fonds voor Collectieve Uitrustingen en Diensten (FCUD)*

#### **Artikel 20. Omschrijving van de opdracht**

Het FCUD werd in de schoot van de RKW opgericht door de wet van 20 juli 1971 tot wijziging van de samengeordende wetten betreffende de kinderbijslag voor loonarbeiders met de bedoeling de toegang van de op kinderbijslag gerechtigde werknemersgezinnen tot bepaalde voordelen van collectieve aard te vergemakkelijken.

De betoelaging van de kinderopvang in het kader van de patronale bijdrage 0,05 % is de enige opdracht van het FCUD en bevat enkel projecten die één of meer van volgende activiteiten organiseren :

- de buitenschoolse opvang van werknemerskinderen van 2,5 tot 12 jaar gedurende de schoolvakanties, voor en na de school en op woensdagnamiddag;
- de opvang van werknemerskinderen van 0 tot 12 jaar die te ziek zijn om in hun normale locatie opgevangen te worden;
- de flexibele opvang van werknemerskinderen van 0 tot 12 jaar buiten de normale openingstijden van de instelling (voor 7 uur 's morgens of na 18 uur 's avonds);
- de urgentieopvang van werknemerskinderen van 0 tot 3 jaar. Dit is de opvang in specifieke omstandigheden waarbij de ouders een sollicitatie hebben, een beroepsopleiding volgen bij een erkende instelling of bij herintreden in het beroepsleven.

Naast de financiële middelen beschikt het FCUD over de in het koninklijk besluit van 19 augustus 1997 tot vaststelling van de wijze waarop het FCUD de opbrengst van de ontvangen bijdragen toewijst aan de toekenning van subsidies voor projecten voor de opvang van kinderen van 2,5 tot 12 jaar en sommige projecten voor de opvang van kinderen van 0 tot 3 jaar, voorziene mogelijkheden van administratieve en financiële controle op de promotoren en de mogelijkheid om de promotoren voorschotten toe te kennen op hun subsidies.

**Artikel 21. Doelstellingen van de opdracht per deelaspect**

- De financiële steun aan de promotoren heeft de bedoeling om subsidiair de loon- en werkingskosten van de promotoren te helpen dragen.
- Door de punctuele betaling van de voorschotten wordt bijgedragen tot de financiële stabiliteit van de promotoren.

**Artikel 22. Administratief onderzoek van de nieuwe promotoren****De RKW biedt aan**

- een beslissing rond de goedkeuring van nieuwe projecten of nieuwe locaties van projecten gebaseerd op een voorafgaand positief kwaliteitsadvies van Kind en Gezin of l'Office de la naissance et de l'enfance en een positief opportuniteitsadvies van het Subregionaal Tewerkstellingscomité. Binnen de maand na ontvangst van de positieve adviezen van beide instanties wordt ter plaatse een ontvankelijkheidsonderzoek georganiseerd ter verificatie van de eigen voorwaarden;
- een bespreking van het dossier op de eerstvolgende Adviescommissie FCUD na ontvangst van de conventie met scholen of de rechtzetting van andere tijdens het onderzoek vastgestelde gebreken.

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- het eigen ontvankelijkheidsonderzoek reeds te organiseren binnen de maand na ontvangst van de aanvraag ongeacht de ontvangst van de adviezen van de bevoegde derden;
- door een betere informatieverstrekking op het ogenblik van de aanvraag enerzijds en de organisatie van voldoende vergaderingen van de Adviescommissie anderzijds er naar te streven om de tijdsduur tussen ontvankelijkheids-onderzoek en de beslissing van het Beheerscomité te herleiden tot maximaal 3 maanden.

**Artikel 23. Het toekennen van voorschotten****De RKW biedt aan**

de mogelijkheid aan elke promotor om bij het FCUD een kwartaalvoorschot ten belope van 80 % te bekomen op de definitieve subsidie. Hiervoor dient de promotor voor het einde van de maand volgend op het kwartaal een overzicht te bezorgen van de prestaties en de inkomsten en uitgaven van het project. Deze dienen dan als referentie voor de berekening van het voorschot van het volgende kwartaal. Momenteel slaagt de RKW er in om voor 90 % van de aanvragen effectief een voorschot te betalen in de loop van het kwartaal zelf.

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- er naar te streven dat tegen eind 2004 elke aanvragende promotor ook effectief een kwartaalvoorschot uitbetaald krijgt in de loop van het kwartaal zelf. Hiervoor is de dienst wel afhankelijk van de gegevens van de promotor. Dit streven zal progressief gerealiseerd worden volgens volgend schema :

2002 (eerste jaar)	2003 (tweede jaar)	2004 (derde jaar)
90 %	95 %	100 %

**Artikel 24. Administratief en financieel toezicht op de betoelaagde promotoren****De RKW biedt aan**

- een betoelaging in het kader van de patronale bijdrage 0,05 % voor momenteel 423 promotoren. In deze projecten betoelaagt het FCUD subsidiair de loonkosten en de werkingskosten van de tewerkstelling van 2.132,63 voltijdse equivalenten. Via deze interventie van het FCUD worden dagelijks gemiddeld 20.848 kinderen (4.586.560 opvangdagen op jaarbasis) opgevangen in de buitenschoolse opvang, 755 kinderen (166.100 opvangdagen op jaarbasis) in de flexibele opvang, 314 kinderen (69.080 opvangdagen op jaarbasis) in de urgentieopvang en worden 37.579 opvangdagen voor zieke kinderen gerealiseerd op jaarbasis. Het geraamde uitgavenbudget voor het dienstjaar 2001 bedraagt 1 739,90 miljoen BEF;
- rechtszekerheid aan de promotoren door het verstrekken van een handleiding en instructies over berekeningswijze van de subsidies, administratieve verplichtingen en betalingsmodaliteiten;
- een jaarlijks projectenregister dat de aanbodgegevens, de tewerkstelling en de voorziene uitgaven van de promotoren repertorieert op basis van hun jaarlijkse budgetten en exploitatierekeningen;
- een omzetting van de voorschotten in een definitieve subsidie na controle ter plaatse van boekhouding en administratie in de loop van het jaar volgend op het dienstjaar voor 90 % van de projecten.

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- te realiseren dat tegen einde 2004 elke promotor zijn definitieve subsidie na controle ontvangt in het jaar volgend op het dienstjaar. Deze realisatie zal progressief verlopen volgens het hiernavolgende schema :

2002 (eerste jaar)	2003 (tweede jaar)	2004 (derde jaar)
90 %	95 %	100 %

- het huidige systeem te evalueren en voorstellen ter vereenvoudiging van toekenningsvoorwaarden, berekeningswijze en definitieve afrekening te onderzoeken.

*Afdeling 4. — Beleidsvoorbereiding, -advisering en -ondersteuning***Artikel 25. Omschrijving van de opdracht**

Deze opdracht behelst het formuleren van adviezen, het opmaken en opvolgen van de begroting, het analyseren van de kosten via een analytische boekhouding, het verwezenlijken van studies en het uitwerken van voorstellen ter ondersteuning, voorbereiding en eventueel ter bijsturing van het beleid op organisatorisch, regelgevend en financieel vlak en dit zowel op initiatief van de RKW als op vraag van de voogdijoverheid. In ruime zin richt deze opdracht van beleidsondersteuning zich ook tot het Parlement, de medewerkende instellingen en tot alle instellingen en personen die met de toepassing en de uitbouw van de kinderbijslagregeling te maken hebben.

**Artikel 26. Doelstellingen van de opdracht per deelaspect**

De RKW wil door zijn belangrijke knowhow die hij dankzij een jarenlange ervaring opgebouwd heeft, ertoe bijdragen de regelgeving maximaal af te stemmen op de maatschappelijke evoluties en op de terechte verwachtingen van de burger, terwijl hij ook op een loyale wijze wil meewerken aan de uitbouw van een regeling waarin de actuele tendensen en politieke klemtonen zo getrouw mogelijk worden omgezet in concrete voorstellen en studies.

Meer in het bijzonder betreft het :

- **het voorbereiden van het beleid** door het verlenen van medewerking aan de redactie of door het opmaken van voorontwerpen van wetten en besluiten, het uitwerken van onderrichtingen, het uitdiepen via studies van probleemgebieden en specifieke thema's, alsook het participeren aan studiedagen en conferenties in binnen- en buitenland;
- **het adviseren van het beleid**, op vraag of op eigen initiatief, via het formuleren van adviezen en het uitwerken van voorstellen waarvan de budgettaire weerslag op een systematische en wetenschappelijke wijze wordt berekend, terwijl de motieven op een omstandige en heldere manier worden toegelicht, waarbij desgevallend de diverse zienswijzen van de bij het beheer betrokken partners op een objectieve wijze worden weergegeven;
- **het ondersteunen van het beleid** door de regelmatige opmaak van begrotingsvoorstellen, een kostenefficiënt beheer van de regeling alsook door het verschaffen van antwoorden op vragen over specifieke aangelegenheden, het samenbrengen, ordenen, structureren en duiden van statistische gegevens, het verstrekken van informatie over algemene en actuele items en dit zowel op nationaal als op internationaal vlak, over elke aangelegenheid die de RKW wordt voorgelegd.

**Artikel 27. Voorbereiden van het beleid*****De RKW biedt aan***

- een pro-actieve en loyale medewerking bij het opmaken en het uitwerken van voorontwerpen van wetten en besluiten, waarbij op een creatieve wijze aan rechtsvinding wordt gedaan, zodat de regelgeving wordt afgestemd op de actuele maatschappelijke noden, alle elementen worden aangereikt om de budgettaire impact juist te kunnen inschatten en eventueel door breed overleg met de diensten en instellingen die ontstaan voor de uitvoering, de doenbaarheid wordt gewaarborgd;
- een kennismanagement dat maximaal zijn knowhow en ervaring overdraagt via algemene informatieverschaffing, periodieke en punctuele studies, antwoorden op specifieke en categoriële vraagstukken waarbij deze op een gepersonaliseerde en gerichte wijze aan de betrokken en geïnteresseerde professionele en andere milieus bezorgd worden.

***De RKW verbindt er zich toe om***

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- de voogdijoverheid optimaal te ondersteunen. Te dien einde zal hij de maatschappelijke evoluties op de voet blijven volgen en deze vertalen in passende ontwerpen van regelgeving. Tevens zal hij disfuncties in de regeling opsporen en deze op een pro-actieve wijze verhelpen door concrete, toepasbare en haalbare oplossingen voor te stellen. Verder zal hij zijn medewerking verlenen bij de opmaak van voorontwerpen van wetten of besluiten of de redactie ervan op zich nemen, die de regelgeving en de organisatie aanpassen aan de verwachtingen van de gezinnen, sociale bijsturingen aanbrengen, toepassingsmoeilijkheden of het onaangepast zijn van de regelgeving aan de ontwikkelingen in de samenleving wegwerken, alsook de toegankelijkheid en de toepassing van de teksten vergemakkelijken.

**Artikel 28. Adviseren van het beleid*****De RKW biedt aan***

een instelling die alert en sociaal bewogen, de complexe kinderbijslagregeling alsook haar organisatie voortdurend en nauwlettend evalueert en de voogdijoverheid daarover zowel op vraag als op eigen initiatief op een omstandige alsook met motieven en een financiële raming ondersteunde wijze adviseert. Maandelijks worden daartoe alle aangelegenheden waarover zijn beheersorgaan een advies moet uitbrengen of een voorstel moet formuleren, onderzocht zodat de wettelijke opdracht ter zake op een systematische wijze wordt vervuld.

***De RKW verbindt er zich toe om***

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- de antwoorden op punctuele vragen en aangelegenheden binnen de 30 dagen en alleszins binnen de gestelde termijn te verstrekken. Indien deze termijn niet kan gerespecteerd worden zal de vrager hiervan in kennis worden gesteld, vóór het verstrekken van de termijn en zal de vertraging hem gemotiveerd worden;
- de adviezen binnen de 15 dagen na de beraadslaging van het Beheerscomité aan de Minister te bezorgen;
- de studies, kwaliteitsvol, actueel en doelgericht af te leveren.

**Artikel 29. Ondersteunen van het beleid****De RKW biedt aan**

- een methodologisch inzicht in de wijze waarop de RKW zijn wettelijke opdrachten uitvoert, wat wordt uitgedrukt in geaggregeerde boordtabellen die maandelijks op een gestructureerde wijze de werking van de RKW en de evolutie ervan afbeelden;
- de opmaak van periodieke begrotingsvoorstellen volgens de wettelijke vereisten en voorziene termijnen die worden ondersteund door budgettaire implementatieplannen die de uitvoeringsmodaliteiten en de herkomst van de beheerde kredieten en hun aanpassingen omschrijven;
- de berekening van de kostprijs van de door de RKW uit te voeren wettelijke opdrachten die middels een door SAP ondersteunde analytische boekhouding wordt uitgevoerd en uitgediept over de nodige horizontale en verticale dimensies.

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- een doelgerichte organisatie en sturing van de regeling te verrichten, de inzameling van statistische gegevens op een elektronische wijze te leveren, zodat de correctheid van de brongegevens wordt gewaarborgd en de verwerking op een kostenefficiënte wijze kan verricht worden en dit zodra alle medewerkende instellingen daartoe op voldoende wijze zijn geïnformatiseerd.

HOOFDSTUK 2. — *Gedragsregels ten aanzien van het publiek***Gemeenschappelijke inleiding voor de instellingen van sociale zekerheid inzake verwerking van de aanvragen en gedragsregels ten opzichte van het publiek. Algemene regels**

**Regel 1.** De verbintenissen opgenomen in deze bestuursovereenkomst doen geen afbreuk aan de verplichting van de instelling van sociale zekerheid om de diverse wettelijke en reglementaire teksten na te leven, die algemene richtlijnen bevatten welke bij het onderzoek van de rechten op uitkeringen en in de omgang met de sociaal verzekerden aan de instellingen van sociale zekerheid worden opgelegd, te weten :

- de wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen;
- het Handvest van de gebruiker van de overheidsdiensten van 4 december 1992;
- de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur;
- de wet van 11 april 1995 tot invoering van het « Handvest » van de sociaal verzekerde.

Voor elke dienst die in contact staat met de sociaal verzekerden zijn de bepalingen van het Handvest van de sociaal verzekerde van toepassing en moeten de verbintenissen worden nageleefd.

Enkel de bepalingen die verder gaan dan de reglementaire verbintenissen, die de sociaal verzekerden betere waarborgen bieden, worden als verbintenissen beschouwd.

**Regel 2.** De instellingen van sociale zekerheid verbinden zich ertoe om elk verzuim (bijvoorbeeld van een samenwerkende instelling) dat als gevolg heeft dat de sociaal verzekerden worden geschaad, « tijdig » te signaleren. De vastgestelde problemen moeten op pro-actieve manier worden behandeld.

**Regel 3.** Waar de geldende regels en wetgevingen in het kader van individuele beslissingen een bepaalde beoordelingsmarge toestaan, moeten de instellingen van sociale zekerheid doorzichtige en eenvormige objectieve criteria opstellen.

**Regel 4.** De instellingen van sociale zekerheid verbinden zich ertoe een « pro-actieve » opstelling aan te nemen in termen van overdracht en exploitatie van gegevens, in het kader van het Handvest dat de instelling oplegt om actief aan het onderzoek van het dossier bij te dragen en uit eigen beweging de ontbrekende inlichtingen te verzamelen.

**Regel 5.** De toegang van gehandicapte en mindervalide personen in de bestaande gebouwen zal worden vergemakkelijkt; in de nieuwe, te huren of aan te kopen gebouwen zal voor die personen in het huur- of koopcontract een gemakkelijke toegang worden geëist.

**Artikel 30. Omschrijving van de opdracht**

De RKW levert voortdurend inspanningen om de gezinnen een kwaliteitsvolle dienstverlening met een verlaagde toegangsdrempel aan te bieden. Zijn gedrag ten aanzien van het publiek wordt gekenmerkt door het voeren van een transparant, efficiënt en effectief communicatie- en informatiebeleid, het doorvoeren van een verdere administratieve vereenvoudiging, het afdoende motiveren van zijn beslissingen, het verzekeren van een klantvriendelijk en gemakkelijk toegankelijk onthaal.

*Afdeling 1. — Communicatie- en informatiebeleid***Artikel 31. Informeren en bijstaan door de RKW voor het stelsel**

De RKW verstrekt verschillende soorten informatie met name :

- algemene informatie;
- specifieke gestructureerde informatie;
- gepersonaliseerde informatie.

**Algemene informatie**

Worden hierbij bedoeld informatiebrochures, folders en barema's welke voor het grote publiek bestemd zijn (bv. folder over leeftijdsbijslagen, kraamgeld,...).

**De RKW biedt aan**

- een gratis verspreiding en terbeschikkingstelling van een reeks informatiebrochures, folders en barema's;
- een marketingcampagne in de verschillende media ter begeleiding van deze publicaties. Deze campagnes leveren honderden vragen en bestellingen op, welke onmiddellijk uitgevoerd worden.

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- jaarlijks zijn brochures en folders bij te werken en doelgericht in een klare taal te verspreiden;
- de barema's van de kinderbijslagbedragen ter beschikking te stellen en er een mailing naar media, sociale partners, enz. voor te verrichten (binnen de maand na de goedkeuring van de nieuwe bedragen door de Minister);
- volgende folders te publiceren en verspreiden :
  - het eerste semester van 2002 : Omschakeling naar de euro;
  - het eerste semester van 2002 : het kraamgeld;
  - het tweede semester van 2002 : het in toepassing stellen van de anti-discriminatiemaatregelen tussen mannen en vrouwen;
  - het eerste semester van 2003 : studenten (werkzoekenden);
  - het tweede semester van 2003 : Co-ouderschap;
  - het eerste semester van 2004 : de groepering van kinderen.
- zijn brochures, folders en barema's tegen het einde van het jaar 2004 via het internet te verspreiden en na elke wijziging binnen de week te actualiseren.

**Specifieke informatie**

Hiermee worden tal van statistische publicaties en studies bedoeld (bv. omtrent de geografische verdeling van de rechtgevendende kinderen in het stelsel van de werknemers; de kinderen opgevoed buiten het Rijk, het « Bulletin van de RKW », de « Halfjaarlijkse Mededeling »,...).

**De RKW biedt aan**

- gratis verstrekte informatie in een klare taal, in een bescheiden maar aantrekkelijke presentatie en telkens aangepast aan het doelpubliek;
- studies en statistische publicaties met duiding en ruime verspreiding (sociale partners, universiteiten, kabinetten, O.C.M.W.'s,...).

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- snel, verstaanbaar, selectief, actueel, juist en doelgericht te informeren;
- het « Bulletin van de RKW » 3 maal per jaar te laten verschijnen, ten laatste respectievelijk in de maanden april, augustus en december;
- de « Halfjaarlijkse Mededelingen » tweemaal per jaar te laten verschijnen (juni en december);
- de « Statistische Reeksen » jaarlijks te publiceren.

**Gepersonaliseerde informatie**

Het betreft zowel individuele vragen van personen of instellingen omtrent algemene inlichtingen over het stelsel, vragen om documentatie, vragen om verduidelijkingen over gepubliceerde studies of barema's, enz. als het gepersonaliseerd versturen naar specifieke doelgroepen (de verschillende bevoegde instanties, sociale partners, pers,...) van documentatie. Hiertoe heeft de RKW een gegevensbank aangelegd met ongeveer 3.000 bijgewerkte adressen, waarmee gepersonaliseerde en doelgerichte verzendingen mogelijk zijn.

**De RKW biedt aan**

- vlugge, correcte antwoorden in een verstaanbare, klare taal.

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- vragen om inlichtingen en documentatie binnen de week te beantwoorden en, als dit niet mogelijk is, minstens de vragers de ontvangst te melden en het niet tijdig beantwoorden te motiveren.

**Artikel 32. Informatie op maat****De RKW biedt aan**

een gebruiksvriendelijke toegang aan de klant bediend door de RKW door vermelding op de formulieren van de naam van de dossierbeheerder en zijn rechtstreeks telefoonnummer. Indien de sociaal verzekerde geen klant is bij de RKW wordt zijn vraag beantwoord en zijn dossier verder georiënteerd door de mediatiedienst zoals vermeld in artikel 18 van hoofdstuk 1 - afdeling 2.

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- op vraag van de sociaal verzekerde alle nuttige inlichtingen te verstrekken betreffende zijn rechten en verplichtingen en uit eigen beweging alle bijkomende informatie te verstrekken nodig voor het bekomen of behoud van zijn recht;
- de inlichtingen duidelijk, nauwkeurig en volledig te verstrekken binnen 45 dagen na de ontvangst van de vraag.

*Afdeling 2. — Administratieve vereenvoudiging***Artikel 33. Rendabilisering van de gegevensverzameling*****De RKW biedt aan***

een inventaris van alle sociale gegevens van persoonlijke aard nodig voor een snelle en correcte rechtsvaststelling met opgave van de bevoegde informatiebron. Waar mogelijk worden deze relevante inlichtingen rechtstreeks via elektronische gegevensfluxen ingezameld bij de bron van hun kwalificatie, zonder bevraging van de sociaal verzekerde. Enkel de informatie die alleen bij de gezinnen verkrijgbaar is wordt nog opgevraagd via formulieren die in een klare en begrijpelijke taal zijn opgesteld. Bij de vraagstelling wordt vertrokken vanuit de denkwereld van de sociaal verzekerde. Open vragen werden vervangen door keuzeantwoorden. De invuller moet niet langer zelf de reglementen interpreteren, maar feiten meedelen die door de dossierbeheerders aan de wetsbepalingen worden getoetst. Bij bevraging door middel van in het stelsel algemeen geldende typeformulieren, voegt de RKW begeleidende en verklarende informatiebladen over de gevraagde inlichtingen bij. Daarin wordt niet alleen het doel van de bevraging uitgelegd, maar ook de weerslag van de feitelijke situatie op het voortbestaan van het recht op kinderbijslag.

Niet de administratie maar de burger staat « centraal » bij de gegevensvergarig.

***De RKW verbindt er zich toe om***

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- de strategie om zo min mogelijk gegevens voor de vaststelling van het recht op kinderbijslag bij de sociaal verzekerde zelf in te zamelen, voort te zetten door permanent te streven naar de ontwikkeling van nieuwe elektronische gegevensstromen;
- continu een analyse van de efficiëntie van deze instrumenten uit te voeren teneinde de circuits verder te optimaliseren;
- alle formulieren en standaardbrieven voortdurend te actualiseren en blijvend te toetsen aan de eisen van klantvriendelijkheid;
- tegen het einde van 2004 de aanvraag- en periodieke formulieren die betrekking hebben op de rechthebbende mindervaliden, studenten, mindervalide kinderen en huispersoneel eveneens te herwerken in een duidelijke en begrijpelijke taal en eenvoudig te beantwoorden vragen;
- deze vragenlijsten tegen het einde van 2004 ook elektronisch aan te bieden.

*Afdeling 3. — Gemotiveerde beslissingen***Artikel 34. Motivering*****De RKW biedt aan***

- een ontvangstmelding van elke aanvraag om kinderbijslag met vermelding van het dossiernummer, naam van de dossierbeheerder en rechtstreeks telefoonnummer om het contact te optimaliseren;
- elke beslissing inzake terugvordering van een onverschuldigde betaling met een schriftelijke kennisgeving aan de bijslagtrekkende te betekenen. In de motiveringsbrief wordt begrijpelijk uitgelegd op basis van welke feiten de beslissing is genomen, welke wettelijke bepalingen zijn toegepast, de berekeningswijze van het betaalde bedrag toegelicht en de beroepsmogelijkheden vermeld waarover het gezin beschikt wanneer het niet akkoord gaat;
- op individuele vraag de feiten, de wettelijke bepalingen waarop een beslissing is gesteund, de berekeningswijze van het bedrag en de beroepsmogelijkheden eveneens mee te delen bij toekenning van een recht;
- in een aantal gevallen op een systematische wijze de motivering over de toegekende rechten en betalingen;
- op vraag, de bijslagtrekkenden die geen sociale toeslag verkrijgen in te lichten over de reden hiervan, hen eveneens te verklaren onder welke voorwaarden zij deze kunnen verkrijgen en ze periodiek uit te nodigen desgevallend een aanvraag in te dienen.

***De RKW verbindt er zich toe om***

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven en alles in het werk te stellen om de ca. 2.800.000 beslissingen die de Rijksdienst en de kinderbijslagfondsen jaarlijks nemen op passende wijze te motiveren;
- tegen het einde van 2003, het aantal gevallen van gemotiveerde mededeling van beslissingen van de RKW waarbij een recht op kinderbijslag wordt toegekend, geweigerd, gewijzigd of een betaling wordt teruggevorderd, te verhogen;
- tegen het einde van 2004, in alle gevallen gemotiveerde mededelingen te verstrekken door bij de ontwikkeling van het workflowsysteem in de integratie van deze taak te voorzien;
- voor deze motivering, correcte en in begrijpelijke taal gestelde motiveringsmodules te ontwikkelen om integraal deel uit te maken van een geïndividualiseerde kennisgeving aan de sociaal verzekerde van de genomen beslissingen;
- deze motiveringsmodules actueel te houden.

**Artikel 35. Rechtszekerheid en uniforme toepassing*****De RKW biedt aan***

duidelijke en uniforme onderrichtingen die de dossierbeheerders in staat stellen een correcte toepassing van de regelgeving te waarborgen. Bij telefonische en schriftelijke contacten of bij bezoeken ten huize wordt gestreefd naar een menselijke en begripvolle benadering waarbij bijstand aan het gezin prioritair is.

***De RKW verbindt er zich toe om***

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- snel klare en uniforme onderrichtingen uit te werken betreffende wijzigingen in de reglementering;
- systematisch overleg te plegen met het Departement van Sociale Zaken en/of andere socialezekerheidsinstellingen telkens de te regelen materie raakpunten heeft met hun respectieve bevoegdheden.

## Afdeling 4. — Onthaal

**Artikel 36. Openingsuren****De RKW biedt aan**

een optimale beschikbaarheid om te beantwoorden aan de legitieme eisen van de burgers. Elke werkdag van 8 u.30 m. tot 16 u. 30 m. kan eenieder er terecht, zowel in de centrale diensten in Brussel als in de provinciale kantoren behoudens het regionaal kantoor van Eupen.

Een bezoek op afspraak is eveneens mogelijk rekening houdende met de veiligheidsvoorschriften. Zoals vermeld in artikel 18 van de huidige bestuursovereenkomst, waarborgt een « universele » mediatiedienst met een groen telefoonnummer maximaal de toegankelijkheid. In 2000 hebben 57.388 bezoekers zich op de verschillende onthaaldiensten van de Rijksdienst aangeboden. Er werden 107.504 telefoonoproepen op het algemeen nummer van de hoofdzetel behandeld.

**De RKW verbindt er zich toe om**

- het huidige kwaliteitsniveau te handhaven;
- er alles aan te doen om de klanttevredenheid te waarborgen;
- alle opvangopdrachten (telefonisch en fysiek onthaal) samen te brengen in één sociale Front-Desk. In een omgeving met geavanceerde technologie en een vormgeving die oog heeft voor de gesprekspartners zullen de gezinnen in de centrale diensten elke werkdag van 8 uur tot 17 uur, snel een deskundig antwoord krijgen op hun vragen;
- voor de navolgende percentages de bezoekers binnen de 10 minuten na hun aankomst te ontvangen :

2002 (eerste jaar)	2003 (tweede jaar)	2004 (derde jaar)
75 %	77 %	80 %

**Artikel 37. Lokale contactpunten****De RKW biedt aan**

een kantoor in elke provincie en een regionaal kantoor in Eupen.

**De RKW verbindt er zich toe om**

te onderzoeken hoe hij het onthaal nog dichter bij de burger kan brengen. Gebruik makend van de infrastructuur van andere diensten of instellingen zal hij streven naar de oprichting van lokale antennes waar de gezinnen op geregelde tijdstippen terecht kunnen voor hun vragen over de kinderbijslag.

## HOOFDSTUK 3. — Meetinstrumenten van de opvolging van de verwezenlijking van de doelstellingen en de gedragsregels

**Artikel 38. Meetinstrumenten**

De in deze bestuursovereenkomst opgenomen doelstellingen en gedragsregels worden op de hierna vermelde wijze opgevolgd en gemeten :

1. Door **boordtabellen** worden 34 eindproducten van de operationele activiteiten, en meer bepaald de mate waarin de doelstellingen en de gedragsregels bereikt worden gemeten aan de hand van kwantificeerbare indicatoren. Het geheel van de boordtabellen omtrent de operationele opdrachten werd door PricewaterhouseCoopers op 3 juli 1995 gevalideerd.

Via deze boordtabellen zullen per eindproduct gebruikte indicatoren als daar zijn volume, saldi, doorlooptijden, ouderdomsbalans, correctheid, stiptheid, klantvriendelijkheid en kostprijs gemeten worden. Deze boordtabellen worden permanent up to date gehouden en worden geïntegreerd in een datawarehouse, die de consultatie en analyse van alle gegevens mogelijk maakt op het gewenste detailniveau.

2. Door een **logboek** waarin alle vragen en klachten over de kinderbijslag met hun significante kenmerken zoals naam, datum ontvangst, datum oplossing, typevraag en betrokken kinderbijslagfonds, zijn opgenomen. Het doel is permanent de efficiëntie en de effectiviteit van het kinderbijslagstelsel te evalueren. Op die wijze worden de reglementering en de procedures bijgestuurd om ze dichter te laten aansluiten op sociologische mutaties.
3. Door een **kwaliteitsbarometer** per betaalkantoor van de vrije kinderbijslagfondsen gebaseerd op een wetenschappelijk verantwoord controlestaal (doorlichtingsmodel Dulbea) dat inzicht biedt in het bereikte kwaliteitsniveau (technische competentie en klantvriendelijkheid).
4. Door **steekproeven** die naargelang het geval, specifiek en ad hoc worden opgezet, of periodiek systematisch worden uitgevoerd, zal de klantvriendelijkheid gemeten worden.

Deze meetinstrumenten stellen de RKW in staat de procedures te optimaliseren en het beleid te adviseren, telkens als dat nodig is.

Het voortschrijdend bestuursplan, het jaarverslag of een specifieke rapportering terzake zullen de inzet van actiemiddelen en de engagementen tot uitvoering van de bestuursovereenkomst opvolgen en meten.



HOOFDSTUK 4. — *Verbintenissen van de Staat***Artikel 39.**

Overeenkomstig het artikel 15 van de wet van 25 april 1963 betreffende het beheer van de sociale zekerheidsinstellingen, legt de Staat aan het advies van het beheersorgaan van de Rijksdienst elk voorontwerp van wet of besluit voor, dat de wetgeving die de instelling moet toepassen beoogt te wijzigen. De hoogdringendheid kan door de Staat slechts worden ingeroepen, indien zijn begrotingsbeleid of sociaal beleid zulke modaliteit noodzakelijk maakt.

De Staat verbindt er zich ook toe om contacten te leggen met de betrokken diensten van de RKW om, enerzijds, rekening te houden met de technische aspecten voor het toepassen van de overwogen wijzigingen en, anderzijds, om hen toe te laten tijdig de veranderingen voor te bereiden. Behoudens gemotiveerde hoogdringendheid wordt de datum van inwerkingtreding van de bedoelde wijzigingen of nieuwe maatregelen in overleg met de instelling vastgelegd.

**Artikel 40;**

Na voorafgaandelijk overleg met de instellingen en met respect voor het begrotingsbeleid van de Staat en voor het stabiliteitspact verbindt de Staat er zich toe het thesaurieplan na te leven dat jaarlijks opgesteld wordt voor de storting van de subsidies aan het Globaal Beheer en voor de alternatieve financiering voorzien in de begroting; het Globaal Beheer zal dan deze middelen moeten verdelen tussen de verschillende instellingen in functie van hun behoeften zodat ze de continuïteit in de uitoefening van hun opdrachten kunnen waarborgen.

**Artikel 41.**

Tijdens de evaluevaluatie van de overeenkomst en in de mate de Staat tijdig verwittigd is geweest verbindt de Staat er zich toe rekening te houden met gebeurtenissen van overmacht die eventueel de verwezenlijking van de overeenkomst hebben belemmerd evenals met de besluiten van de regering, genomen na afsluiting van de overeenkomst en die zouden hebben geleid tot een merkelijke verzwaring van de taken of van zekere uitgaven.

**Artikel 42.**

Indien de RKW in het kader van een wettelijke opdracht moet samenwerken met een federaal ministerie zal dit laatste erover waken van doeltreffend samen te werken.

Zowel de Rijksdienst als de federale overheidsdienst zullen pro-actief reageren met name wanneer de samenwerking de overdracht van informatie vereist.

Dit laatste impliceert een voortdurend overleg tussen de federale overheidsdienst en de betrokken instelling.

Dit voortdurend overleg zal in werking gesteld worden op initiatief van de instelling.

HOOFDSTUK 5. — *Beheerskredieten***Artikel 43. Globale beheerskredieten**

Het beheerskrediet dat aan de RKW toegekend wordt omvat alle kredieten inzake personeel, werking en investeringen zoals ze zullen deel uitmaken van de beheersbegroting en houdt rekening met de doelstelling om voldoende personeelskredieten te voorzien voor statutaire ambtenaren.

In zijn vergadering van 7 december 2001 heeft de Ministerraad de globale kredieten vastgelegd voor het jaar 2002 die in onderstaande tabel worden opgenomen.

(in EUR)

	2002 (eerste jaar)	2003 (tweede jaar)	2004 (derde jaar)
I. Personeelskredieten	<b>32.888.034</b>	gezondheidsindex en stabiliteits-programma	
II. Werkingskredieten			
A. Functionele	3.193.736	gezondheidsindex en stabiliteits-programma	
B. Informatica-uitgaven			
- MvM	2.156.674	2.410.764	2.466.540
- RKW	6.831.127	6.364.493	5.760.253
	8.987.801	8.775.257	8.226.793
<b>Totaal (A + B)</b>	<b>12.181.537</b>		
III. Investeringsuitgaven			
A. Informatica	1.667.828	904.811	929.601
B. Patrimonium	2.354.988	4.309.133	1.719.489
C. Meubilair en andere	233.020	gezondheidsindex en stabiliteits-programma	
<b>Totaal (A + B + C)</b>	<b>4.255.836</b>		
<b>Globale beheerskredieten</b>	<b>49.325.407</b>		

Voor het jaar 2002 zijn de beheerskredieten definitief.

Voor de meerjarenraming 2003-2004 zijn de kredieten eveneens vastgelegd voor de werkingskredieten informatica en de investeringsuitgaven voor informatica en patrimonium.

Voor de personeelskredieten, de functionele werkingskredieten en investeringen (uitgezonderd informatica en patrimonium) is de toegestane verhoging in 2003 en 2004 in principe de gezondheidsindex en de door de Regering weerhouden verhoging in het kader van zijn stabiliteitsprogramma.

#### **Artikel 44.**

Binnen de grenzen van zijn doel kan de RKW beslissen over de verwerving, de aanwending en de vervreemding van hun lichamelijke en onlichamelijke goederen en de vestiging of de opheffing van zakelijke rechten op deze goederen, alsmede over de uitvoering van dergelijke beslissingen.

In afwijking van het eerste lid is elke beslissing tot verwerving, oprichting, renovatie of vervreemding van een onroerend goed of recht, waarvan het bedrag **5 miljoen euro** overschrijdt onderworpen aan de voorafgaande machtiging van de voogdijminister en de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort. Om zich uit te spreken beschikt de minister van begroting over een termijn van één maand vanaf de ontvangst van het gegeven akkoord van de voogdijminister.

De reglementering inzake overheidsopdrachten is in voorkomend geval van toepassing inzonderheid bij renovatie van gebouwen.

#### **Artikel 45.**

Inzake de bepaling van de beheersontvangsten vereist de affectatie van de opbrengst van een vervreemding van onroerende goederen of de verkoop van roerende goederen het voorafgaande akkoord van de voogdijminister en van de minister van begroting. Om zich uit te spreken beschikt de minister van begroting over een termijn van een maand vanaf de ontvangst van het gegeven akkoord van de voogdijminister.

#### **Artikel 46. Financiering**

De beheerskredieten van de RKW zoals bepaald in artikel 41 van de huidige bestuursovereenkomst worden gefinancierd conform de bepalingen van artikel 1 van de wet van 30 maart 1994 houdende sociale bepalingen en de artikelen 3 en 8 van het koninklijk besluit van 8 augustus 1997 houdende maatregelen met het oog op de uitbouw van het globaal beheer van de sociale zekerheid.

De verdeling van de geldmiddelen van het Globaal Beheer gebeurt op basis van de te financieren thesauriebehoeften van de regeling voor gezinsbijslagen. De te financieren behoeften worden vastgesteld als zijnde het verschil tussen de uitgaven - lopende en kapitaalverrichtingen - en de eigen inkomsten, die in de RKW voor het dienstjaar 2000 een bedrag van 171,7 miljoen BEF vertegenwoordigen (tegen 181,5 miljoen BEF in 1999).

#### **Artikel 47. Boekhoudplan**

De RKW verbindt er zich toe over te gaan tot de ontwikkeling en implementatie van een boekhoudplan gebaseerd op het nieuw genormaliseerd boekhoudplan voor de openbare instellingen van sociale zekerheid.

Dit nieuwe boekhoudplan zal in voege zijn het jaar volgend op de publicatie van het koninklijk besluit houdende de goedkeuring van het nieuw genormaliseerd boekhoudplan voorgesteld door de Commissie voor de Normalisatie van de Boekhouding van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid.

### HOOFDSTUK 6. — *Positieve en negatieve sancties*

#### **Artikel 48.**

**(Pro memorie)**

### HOOFDSTUK 7. — *Slotbepalingen*

#### **Artikel 49.**

**(Pro memorie)**

De slotbepalingen worden besloten in een gemeenschappelijk akkoord voor alle instellingen van de sociale zekerheid.

GEMEENSCHAPPELIJKE BIJLAGE VOOR DE INSTELLINGEN VAN SOCIALE ZEKERHEID  
inzake verwerking van de aanvragen en gedragsregels ten opzichte van het publiek

## 1. PLICHTEN VAN DE INSTELLINGEN VAN SOCIALE ZEKERHEID

### 1.1. Plicht tot informatieverstrekking

#### Toepasbare wetgeving

Wet van 11 april 1995 (Handvest)

#### **Op schriftelijk verzoek van de sociaal verzekerde moeten de instellingen van sociale zekerheid :**

- hem binnen een termijn van 45 werkdagen elke "nuttige" informatie verstrekken over zijn rechten en verplichtingen. De informatie moet duidelijk, precies, volledig en in principe gratis zijn. Zij moet bovendien de kenmerken van het behandelde dossier en de dienst die het beheert vermelden.
- brochures ter beschikking stellen die regelmatig zijn bijgewerkt en de rechten en verplichtingen geldend in de wetgeving die ze toepassen omschrijven.
- hem een overzichtsdokument over alle instellingen verstrekken (basisinformatie over de werking van de sociale zekerheid in het algemeen).

**Op eigen initiatief** moeten de instellingen van sociale zekerheid aan de sociaal verzekerde elke bijkomende informatie verstrekken nodig voor het onderzoek van zijn aanvraag of het behoud van zijn rechten.

Te vermelden valt dat de plicht tot informatieverstrekking ook ten opzichte van de andere instellingen geldt.

### 1.2. Plicht tot adviesverstrekking

#### Toepasbare wetgeving

Wet van 11 april 1995 (Handvest)

Onder dezelfde voorwaarden als die voor de plicht tot informatieverstrekking moeten de instellingen van sociale zekerheid, voor wat de materie betreft die hen aanbelangt, elke sociaal verzekerde die erom vraagt advies verstrekken over de uitoefening van zijn rechten of de uitvoering van zijn plichten en verplichtingen (verplichting van middel).

### 1.3. Overdracht van de verzoeken om informatie of advies bestemd voor een andere instelling

#### Toepasbare wetgeving

Wet van 11 april 1995 (Handvest)

Handvest van de gebruiker van de overheidsdiensten, deel 1, Hoofdstuk II, Sectie 2, punt 3

Wanneer de sociaal verzekerde een verzoek om informatie of advies richt aan een onbevoegde instelling, dient deze ervoor te zorgen dat zij dit verzoek zo vlug mogelijk aan de bevoegde instelling toezendt en tegelijkertijd de sociaal verzekerde daarvan in kennis stelt.

### 1.4. Verplichting om een duidelijke en begrijpelijke taal te gebruiken

#### Toepasbare wetgeving

Wet van 11 april 1995 (Handvest)

Handvest van de gebruiker van de overheidsdiensten, deel 1, Hoofdstuk II, Sectie 1, punt 2

De instellingen van sociale zekerheid moeten een voor het publiek begrijpelijke taal gebruiken.

### 1.5. Openingsstijden

#### Toepasbare wetgeving

Wet van 11 april 1995 (Handvest)

Handvest van de gebruiker van de overheidsdiensten, deel 1, Hoofdstuk II, Sectie 1, punt 1 en omzendbrief nr. 443 van 17 december 1996

Een bijzondere aandacht moet worden geschonken aan de versoepeling van de openingsstijden. Dienovereenkomstig kunnen de openingsstijden op dinsdag en vrijdag tot 20 uur worden uitgebreid. De bedoeling is dat de burgers die zich niet tijdens de normale kantooruren naar de administratie kunnen begeven telefonisch kunnen afspreken om te worden gehoord door het personeelslid wiens naam is vermeld in de briefwisseling die hen is toegestuurd of door een ander personeelslid op de dagen dat de administratie later open blijft. Dit sluit niet uit dat een afspraak kan worden gemaakt voor een andere dag en een ander uur.

## 2. TOEKENNINGSPROCEDURES

### 2.1. Automatische toekenning of op verzoek

#### Toepasbare wetgeving

Wet van 11 april 1995 (Handvest)

De sociale uitkeringen worden automatisch toegekend telkens als dit materieel mogelijk blijkt.

### 2.2. Bericht van ontvangst

#### Toepasbare wetgeving

Wet van 11 april 1995 (Handvest)

De instelling van sociale zekerheid moet een bericht van ontvangst uitreiken waarop de onderzoekstermijn van de aanvraag alsook de geldende verjaringstermijn is vermeld.

Het Handvest verleent aan de Koning de mogelijkheid om bijkomende modaliteiten te bepalen of gevallen vast te stellen waarin het bericht van ontvangst niet moet worden uitgereikt, wat het geval is geweest in de sector van de arbeidsongevallen.

### 2.3. Overdracht van de aanvragen om uitkeringen die door de sociaal verzekerde verkeerd zijn geadresseerd

#### Toepasbare wetgeving

Wet van 11 april 1995 (Handvest)

Handvest van de gebruiker van de overheidsdiensten, deel 1, Hoofdstuk II, Sectie 2, punt 3

Alle aanvragen gericht aan ongeacht welke instelling van sociale zekerheid moeten naar de bevoegde instelling worden overgedragen en de aanvrager moet van de verzending van de aanvraag in kennis worden gesteld.

De wet van 11 april 1995 bepaalt bovendien de mogelijkheid om de datum van indiening van de oorspronkelijke, verkeerd geadresseerde aanvraag te valideren.

### 2.4. Polyvalentie van de aanvragen

#### Toepasbare wetgeving

Wet van 11 april 1995 (Handvest)

De Koning bepaalt welke aanvraag, ingediend met het oog op de toekenning van een uitkering die onder een sociale zekerheidsregeling ressorteert, als aanvraag geldt tot het bekomen van dezelfde uitkering ten laste van een andere regeling.

## 3. BESLISSING

### 3.1. Onderzoek van de aanvraag

#### Toepasbare wetgeving

Wet van 11 april 1995 (Handvest)

Behalve de verplichting om binnen de vereiste termijnen te beslissen, legt het Handvest aan de instelling op om actief bij te dragen tot het onderzoek van het dossier en uit eigen initiatief de ontbrekende inlichtingen te verzamelen.

### 3.2. Termijnen

#### Toepasbare wetgeving

Wet van 11 april 1995 (Handvest)

Het Handvest bepaalt dat de instelling van sociale zekerheid uiterlijk binnen 4 maanden volgend op de ontvangst van de aanvraag of op het feit dat aanleiding heeft gegeven tot een automatisch onderzoek dient te beslissen.

Wanneer de instelling van sociale zekerheid binnen de termijn geen beslissing kan nemen, stelt zij de betrokkene daarvan in kennis en geeft zij hem de redenen op.

Indien de aanvraag de tussenkost vergt van een andere instelling van sociale zekerheid, wordt deze tussenkost gevraagd door de instelling waaraan de aanvraag werd gericht. De aanvrager wordt daarvan in kennis gesteld, maar dit zal de toegekende termijn niet verlengen.

De termijn van 4 maanden wordt opgeschort zolang de betrokkene of een vreemde instelling de gevraagde inlichtingen, vereist om de beslissing te nemen, niet volledig aan de instelling van sociale zekerheid hebben verstrekt.

Indien ondanks de aanmaning die hem is toegestuurd de aanvrager gedurende meer dan een maand nalaat de bijkomende inlichtingen die de instelling van sociale zekerheid heeft gevraagd op te sturen, mag deze, nadat zij elke stap heeft gezet die nuttig is met het oog op het bekomen van de genoemde inlichtingen, een beslissing nemen waarbij zij zich baseert op de inlichtingen waarover zij beschikt, behalve indien de aanvrager een motief laat kennen dat een langere antwoordtermijn wettigt.

## 4. UITVOERING VAN DE BESLISSING

### 4.1. Kennisgeving

#### Toepasbare wetgeving

Wet van 11 april 1995 (Handvest)

**De beslissingen moeten gemotiveerd zijn, bepaalde vermeldingen bevatten (met betrekking tot de bestaande mogelijkheden van beroep alsmede tot de met het oog hierop na te leven vormen en termijnen) en de kennisgeving moet gebeuren met naleving van bepaalde vormen.**

Het Handvest schrijft voor dat in principe de kennisgeving uiterlijk plaats vindt op het ogenblik van de uitvoering en via een gewone brief of het overhandigen van een document aan de betrokkene gebeurt.

Verskillende uitvoeringsbesluiten werden echter genomen om de modaliteiten van de kennisgeving of de uitzonderingen op het principe vast te leggen (sector van de ziekteverzekering, sector van de beroepsziekten, sector van de kinderbijslag, pensioenen van de overheidssector, sector van de arbeidsongevallen). Evenzo, werden bepaalde vermeldingen in bepaalde sectoren aangepast (arbeidsongevallen).

### 4.2. Motivering - verplichte vermeldingen

#### Toepasbare wetgeving

Wet van 11 april 1995 (Handvest)

Wet van 29 juli 1991 (uitdrukkelijke motivering van de administratieve handelingen)

**De beslissingen moeten gemotiveerd worden.** De opgelegde motivering moet in de akte de juridische en feitelijke overwegingen vermelden die aan de beslissing ten grondslag liggen. Zij moet afdoende zijn (de beslissing moet in elk geval de feiten bevatten eigen aan de bijzondere toestand en de wettelijke en reglementaire grondslagen die aan de grondslag liggen van de beslissing).

De motiveringsplicht is niet van toepassing indien de aanduiding van de motieven inzonderheid de openbare orde kan verstoren, afbreuk kan doen aan het recht op eerbied voor het privé-leven of afbreuk kan doen aan de bepalingen inzake de zwijgplicht.

**De beslissing inzake toekenning of weigering moet noodzakelijk de volgende vermeldingen bevatten :**

- de mogelijkheid om voor de bevoegde rechtbank een voorziening in te stellen (in de meeste gevallen de arbeidsrechtbank);
- het adres van de bevoegde rechtbanken (een lijst met de adressen van al de bevoegde rechtbanken volstaat);

- de termijn om een voorziening in te stellen en de wijze waarop dat moet gebeuren (3 maanden krachtens het Handvest behoudens gunstiger termijn);
- de inhoud van de artikelen 728 en 1017 van het Gerechtelijk Wetboek;
- de refertes van het dossier en van de dienst die het beheert;
- de mogelijkheid om opheldering te verkrijgen omtrent de beslissing bij de dienst die het dossier beheert of bij een aangewezen voorlichtingsdienst.

Bij afwezigheid van deze vermeldingen, gaat de termijn voor het beroep tot vernietiging niet in.

**Als de beslissing betrekking heeft op geldbedragen moet ze de wijze van berekening ervan vermelden. Deze mededeling geldt dan als motivering en kennisgeving.**

#### **4.3. Betaling van de sociale prestatie**

##### Toepasbare wetgeving

Wet van 11 april 1995 (Handvest)

Eenmaal dat de beslissing genomen werd in overeenstemming met wat voorafgaat, moet de betaling van de prestaties gebeurd zijn binnen 4 maanden na de kennisgeving van de toekenningsbeslissing, natuurlijk op voorwaarde dat de uitkeringsvoorwaarden op dat ogenblik vervuld zijn en tenzij er in de desbetreffende wetgeving een kortere termijn voorzien is.

Als de betaling niet kan gebeuren binnen de toegestane termijn, dan brengt de instelling belast met de uitbetaling van de prestaties de verzoeker hiervan in kennis, met vermelding van de redenen van de vertraging.

Zolang de betaling niet is gedaan, wordt de verzoeker om de vier maanden van de reden van de vertraging in kennis gesteld.

De overschrijding van de termijn brengt echter geen werkelijke sanctie mee maar kan een weerslag hebben op het vaststellen van de verwijlntresten.

#### **4.4. Intresten**

##### Toepasbare wetgeving

Wet van 11 april 1995 (Handvest)

Het Handvest beslist dat de prestaties van rechtswege intresten opbrengen. Gewoonlijk, zijn de intresten verschuldigd vanaf het verstrijken van de termijn van 4 maand (of een kortere termijn bepaald door een specifieke wetgeving) na het nemen van de beslissing, maar ten vroegste vanaf de datum van opeisbaarheid van de uitkering, als de vertraging te wijten is aan de betaalinstantie zelf of aan een andere Belgische instantie van sociale zekerheid.

De intresten zijn enkel verschuldigd aan de sociale verzekerden en in geen enkel geval aan hen die in hun rechten gesteld worden.

Indien de vertraging echter te wijten is aan de betrokkene zelf of aan een buitenlandse instantie zal er geen enkele intrest verschuldigd zijn, aangezien de termijn voor het nemen van een beslissing opgeschort wordt. Als de vertraging te wijten is aan een andere Belgische instantie, doch die geen instantie van sociale zekerheid is, is dezelfde regel van toepassing.

Als de voorschotten, onverschillig het bedrag ervan, binnen de opgelegde termijn worden uitgekeerd, is er geen intrest verschuldigd op het verschil tussen het definitief bedrag en het bedrag van de gestorte voorschotten hetzij :

- zo de definitieve beslissing afhankelijk is van inlichtingen die door de aanvrager zelf of door een andere instantie dan een instantie van sociale zekerheid moeten meegegeed worden;
- zo de definitieve beslissing afhankelijk is van de beslissingen van twee of meer pensioeninstellingen en voor zover dat de aanvragen om pensioenen ingediend werden binnen de termijn van 8 maanden voorafgaand aan de ingangsdatum van het pensioen;
- zo men slechts bij de definitieve beslissing kan vaststellen dat de sociaal verzekerde aan de vereiste voorwaarden voldoet om op een minimumprestatie recht te hebben.

#### **4.5. Termijnen van beroep**

##### Toepasbare wetgeving

Wet van 11 april 1995 (Handvest)

Onverminderd gunstiger bepalingen voor de sociaal verzekerde, wordt de termijn van beroep tegen de beslissingen inzake toekenning, betaling of inzake terugvordering van prestaties op drie maanden vastgesteld.

#### **4.6. Terugvordering van onverschuldigd betaalde bedragen**

##### Toepasbare wetgeving

Wet van 11 april 1995 (Handvest)

De beslissingen tot terugvordering van onverschuldigd betaalde bedragen moeten, benevens de algemene bovenbedoelde vermeldingen, de specifieke vermeldingen bevatten :

- de vaststelling dat er onverschuldigd bedragen zijn betaald;
- het totale bedrag van wat onverschuldigd is betaald, alsmede de berekeningswijze ervan;
- de inhoud en de refertes van de bepalingen in strijd waarmee de bepalingen zijn gedaan;
- de in aanmerking genomen verjaringstermijn;

- in voorkomend geval, de mogelijkheid voor de instelling van sociale zekerheid om van de terugvordering van onverschuldigd betaalde bedragen af te zien en de procedure die hiervoor moet worden gevolgd;
- de mogelijkheid om een met redenen omkleed voorstel tot terugbetaling in schijven voor te leggen.

Als de beslissing deze vermeldingen niet overneemt, gaat de termijn van beroep niet in.

Gezien om gevoegd te worden bij Ons besluit van 8 april 2002.

## ALBERT

Van Koningswege :

De Minister van Begroting,  
J. VANDE LANOTTE

De Minister van Sociale Zaken,  
F. VANDENBROUCKE

De Minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de Openbare Besturen,  
L. VAN DEN BOSSCHE

Annexe à l'arrêté royal du 8 avril 2002

### CONTRAT D'ADMINISTRATION ENTRE L'ETAT ET L'OFFICE NATIONAL D'ALLOCATIONS FAMILIALES POUR TRAVAILLEURS SALARIES (ONAFTS)

#### TABLE DES MATIERES

#### PREAMBULE

L'ONAFTS, organisme de sécurité sociale

#### CONTRAT

#### DISPOSITIONS PRELIMINAIRES

Article 1<sup>er</sup>. Définitions

Article 2. Principes fondamentaux

#### CHAPITRE 1<sup>er</sup> : MISSIONS ET OBJECTIFS

##### SECTION 1<sup>re</sup> : Octroi et paiement des allocations familiales

Article 3. Description de la mission

Article 4. Objectifs de la mission par sous-aspect

Article 5. Pleine légitimité du droit aux allocations familiales

Article 6. Paiement rapide

Article 7. Paiement ponctuel

Article 8. Paiement correct

Article 9. Efficience du paiement

Article 10. Convivialité du service ou « priorité du citoyen sur l'administration »

Article 11. Récupération des indus

##### SECTION 2 : Contrôle

Article 12. Description de la mission

Article 13. Objectifs de la mission par sous-aspect

Article 14. Monitoring

Article 15. Contrôle administratif

Article 16. Contrôle financier

Article 17. Contrôle social des familles

Article 18. Médiation

Article 19. Accueil

##### SECTION 3 : Fonds d'équipements et de services collectifs (FESC)

Article 20. Description de la mission

Article 21. Objectifs de la mission par sous-aspect

Article 22. Examen administratif de la demande des nouveaux promoteurs

Article 23. Octroi d'avances

Article 24. Contrôle administratif et financier des promoteurs subsidiés

## SECTION 4 : Préparation, appui de la gestion et rôle consultatif

- Article 25. Description de la mission
- Article 26. Objectifs de la mission par sous-aspect
- Article 27. Préparation de la gestion
- Article 28. Rôle consultatif en matière de gestion
- Article 29. Appui de la gestion

**CHAPITRE 2 : REGLES DE CONDUITE A L'EGARD DU PUBLIC**

- Article 30. Description de la mission

SECTION 1<sup>re</sup> : Politique de communication et d'information

- Article 31. Information et assistance par l'ONAFTS à l'égard du régime
- Article 32. Information sur mesure

## SECTION 2 : Simplification administrative

- Article 33. Rentabilisation de la collecte des données

## SECTION 3 : Décisions motivées

- Article 34. Motivation
- Article 35. Sécurité juridique et application uniforme

## SECTION 4 : Accueil

- Article 36. Heures d'ouverture
- Article 37. Points de contact locaux

**CHAPITRE 3 : INSTRUMENTS DE MESURE DU SUIVI DE REALISATION DES OBJECTIFS ET DES REGLES DE CONDUITE**

- Article 38. Instruments de mesure

**CHAPITRE 4 : ENGAGEMENTS DE L'ETAT**

- Article 39.
- Article 40.
- Article 41.
- Article 42.

**CHAPITRE 5 : CREDITS DE GESTION**

- Article 43. Crédits de gestion globaux
- Article 44.
- Article 45.
- Article 46. Financement
- Article 47. Plan comptable

**CHAPITRE 6 : SANCTIONS POSITIVES ET NEGATIVES**

- Article 48.

**CHAPITRE 7 : DISPOSITIONS FINALES**

- Article 49.

**PREAMBULE****L'ONAFTS, organisme de sécurité sociale**

Au sein de la sécurité sociale belge, l'ONAFTS est chargé de l'**organisation du secteur des prestations familiales**, qui représente 128 milliards de BEF par an, au bénéfice de plus de 2.000.000 d'enfants, soit 8,6 % du total des dépenses de sécurité sociale.

En tant qu'**organisme de paiement d'allocations familiales**, l'ONAFTS octroie les prestations familiales à 213.416 familles, avec 372.960 enfants pour un montant annuel de plus de 27 milliards de BEF.

Enfin, il intervient de façon subsidiaire dans le financement de l'accueil extrascolaire, de l'accueil flexible ou d'urgence ainsi que de celui des enfants malades, dans le cadre du **Fonds d'équipements et de services collectifs**.

Les **allocations familiales** constituent un élément vital dans le revenu familial puisque pour un ménage dont le chef de famille est chômeur, les allocations familiales représentent 34 % du revenu lorsqu'il y a deux enfants et même 59 % s'il y en a trois, et que dans le régime des prestations familiales garanties, qui comprend de nombreuses familles monoparentales et des ménages ayant plus d'enfants que la moyenne, les allocations familiales constituent même la quasi-totalité du revenu.

Profondément conscient de cette importance, l'ONAFTS exerce dès lors sa mission dans un souci de service exclusivement tourné vers les **besoins des familles**. Toute action tend à augmenter sa **légitimité sociale** par des décisions rapides, des paiements réguliers, la stabilisation du droit, une convivialité accrue.

**Ses missions**

Une **première mission fondamentale** de l'ONAFTS est l'**octroi** et le **paiement** des allocations familiales à des familles ayant le plus souvent un **profil atypique**, tant **familial** que **professionnel**, générant une grande **instabilité** et, partant, nécessitant un suivi des dossiers beaucoup plus intense. **Pour plus de 52 % des familles** (répartition nationale), le droit est basé sur **une situation autre que le travail**, et 70 % de celles-ci bénéficient d'un **supplément social**, soumis à de nombreuses conditions.

Certaines familles sont même **particulièrement dignes d'intérêt**, n'ayant qu'un **droit** strictement **résiduaire** (prestations familiales garanties, handicapés, étudiants,...), donc extrêmement précaire et qui implique un examen préliminaire d'un droit potentiel dans tous les régimes.

De même, les **employeurs** affiliés à l'ONAFST se distinguent par une taille et un degré d'organisation moindres que ceux affiliés auprès des caisses d'allocations familiales libres.

La forte **rotation** des dossiers à l'ONAFST en est une conséquence naturelle : pour assurer le paiement à 213.416 familles, l'ONAFST est amené à examiner et à prendre annuellement plus de **75.000 décisions** d'octroi ou de refus.

Une **deuxième mission fondamentale** de l'ONAFST concerne l'organisation, la gestion et le contrôle, axés sur l'**efficacité** et surtout sur l'**effectivité**, d'un régime comptant 27 organismes collaborateurs.

Des **procédures logiques et consistantes** ont été élaborées pour garantir une compétence unique, pour demander les informations à la source compétente sans devoir interroger l'assuré social, pour fournir les moyens financiers aux caisses d'allocations familiales **au moment opportun** et en fonction de leurs **besoins réels**, et pour les contrôler.

La qualité du service est évaluée en permanence d'une manière pertinente dans toutes les caisses d'allocations familiales, et ce, avec des **moyens limités** et sans **vérification préalable** de l'admissibilité.

Les droits des familles font l'objet d'un suivi sur la base de contrôles de qualité ciblés, ces familles étant encadrées dans la mesure du possible pour le plein exercice de leurs droits.

Outre ces deux missions fondamentales, l'ONAFST s'acquitte de nombreuses **tâches d'appui** en vue de préparer, de conseiller et de soutenir la gestion par le biais de l'analyse spontanée des dysfonctionnements, d'adaptations de la réglementation et d'estimations financières en vue d'être un support fiable du régime des allocations familiales. L'ONAFST publie également des informations de qualité à l'intention de divers groupes cibles.

Enfin, une mission fondamentale spécifique concerne la gestion du **Fonds d'équipements et de services collectifs** avec le financement complémentaire de projets d'accueil extrascolaire, qui englobent une bonne part d'analyses et d'études à l'appui de la jurisprudence administrative.

#### Son acquis

Dès 1986, l'ONAFST a, de sa propre initiative, instauré **un processus permanent de changement**. En 1987, il s'est volontairement soumis à un **audit avec benchmarking**, comparant son institution aux trois meilleures caisses privées. Dès 1988, les recommandations de l'audit ont été traduites en **actions** concrètes et en **réalisations** dont les **résultats** ont été accueillis très favorablement par le Comité de gestion, le Gouvernement, des représentants de la société civile, du monde scientifique et des médias et heureusement surtout par les familles elles-mêmes.

Ainsi, plus de **97 %** des familles sont aujourd'hui payées par l'ONAFST **le 10 du mois** au lieu de 16 % en 1987, seulement **3,2 %** (2,3 % en 1998) **des dossiers** sont à l'**étude** à la fin de l'année contre 15,4 % en 1987 et 45 % (46 % en 1998) des demandes sont maintenant **traitées dans le mois** contre 26 % en 1987.

Pour l'ensemble du régime, le nombre de **formulaire**s a été **réduit de 63,5 %**, des **flux électroniques** d'échange d'informations ont été créés pour 6.689.882 messages dispensés en 2000, les **caisses** d'allocations familiales ont été **responsabilisées**, le cycle de contrôle réduit de 40 à 12 mois, le nombre des contrôles sociaux augmenté de 50 %.

L'ONAFST s'est débarrassé de ses caractéristiques purement bureaucratiques et se profile jour après jour comme un **organisme moderne, dynamique, souple et socialement engagé, qui se caractérise par son professionnalisme, sa sobriété et sa loyauté**.

#### Sa correction des moyens

L'ONAFST n'a pas ménagé ses efforts : l'indice de sa productivité et de ses performances est passé en 2000 à 1.065 sur base 100 en 1986, tandis que ses ressources humaines ont augmenté de moins de 7 % durant la même période et que ses frais de fonctionnement ont subi pleinement les mesures linéaires d'austérité budgétaire.

L'ONAFST n'a jamais obtenu ni demandé d'adaptations mécaniques propulsives de ses moyens. **L'inadéquation est devenue pourtant nettement trop importante pour légitimer des engagements susceptibles de sanctions.**

Une correction des crédits de gestion qui sont octroyés à l'ONAFST est par conséquent indispensable.

#### CONTRAT

Entre

— l'Etat belge, représenté par M. Johan Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre et Ministre du Budget, M. Frank Vandebroucke, Ministre des Affaires sociales et des Pensions, et M. Luc Van Den Bossche, Ministre de la Fonction publique

et

— l'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés, représenté par les gestionnaires ayant voix délibérative désignés par l'organe de gestion, en date du 21 mars 2000 et 6 novembre 2001, Mme Maddy Geerts et M. Daniel Van Daele pour les organisations de travailleurs, Mme Bernadette Adnet pour les organisations d'employeurs, Mme Anne-Marie Drieskens pour les organisations familiales, par M. Johan Verstraeten, administrateur général, et par M. Joseph Delmal, administrateur général adjoint

le présent contrat est conclu pour une durée de 3 ans commençant le 1<sup>er</sup> janvier 2002, en application de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions.



**DISPOSITIONS PRELIMINAIRES****Article 1<sup>er</sup>. Définitions**

Dans le présent contrat d'administration, on entend par :

1. ONAFTS : l'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés (ONAFTS) visé à l'article 2 de la loi du 26 juillet 1960 portant réorganisation des organismes d'allocations familiales.
2. Comité de gestion : le Comité de gestion visé par la loi du 25 avril 1963 sur la gestion des organismes d'intérêt public de sécurité sociale et de prévoyance sociale (Chapitre 2, Section 1<sup>re</sup>).
3. Caisses d'allocations familiales : les caisses telles que visées aux articles 19 et 31 des lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés.
4. FESC : le Fonds d'équipements et de services collectifs (FESC) institué par la loi du 20 juillet 1971 modifiant les lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés et par la loi du 22 février 1998 portant des dispositions sociales.
5. Tableaux de bord : les tableaux de bord validés visés par l'article 10 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions.
6. Plan d'administration : le plan d'administration visé à l'article 10 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions.
7. Modèle de vérification « Dulbéa » : une méthode de sondage élaborée scientifiquement dans le cadre du contrôle des caisses d'allocations familiales et permettant d'extrapoler les résultats.
8. Registre : l'inventaire de toutes les questions et réclamations avec leurs caractéristiques : nature de la question ou de la réclamation, parties concernées, délai jusqu'à la solution, type de solution, sorte de problème et organismes de paiement concernés.

**Article 2. Principes fondamentaux**

1. Le contrat d'administration a pour seul but de régler la manière dont l'institution exécute d'une manière efficiente et hautement qualitative la politique telle qu'elle est définie par les autorités. Ceci implique l'apport d'expérience et d'expertise dans le développement, l'évaluation et la correction de la gestion.
2. Les parties contractantes s'engagent à respecter les dispositions en matière de gestion paritaire dans un esprit de concertation ouverte et permanente. Le Comité de gestion est, de concert avec la gestion journalière, un partenaire à part entière dans le cadre du contrat d'administration. Le rôle et la responsabilité de la gestion paritaire dans l'exécution de la sécurité sociale sont ainsi soulignés et renforcés.
3. Le choix politique pour le cadre juridique d'un contrat engendre le remplacement du rapport d'autorité classique par un rapport plus contractuel. Les deux parties s'engagent dès lors à une concertation structurelle et à des accords réciproques en tant que partenaires équivalents.
4. L'ONAFTS et les organismes collaborateurs poursuivront et approfondiront les relations de collaboration positive et fructueuse, dans l'intérêt des familles.
5. Les deux parties contractantes s'engagent à créer un environnement optimal pour la réalisation des engagements spécifiques, plus particulièrement en instaurant une concertation avec les Communautés dans le cadre du Fonds d'équipements et de services collectifs.
6. Afin de permettre à l'ONAFTS l'exécution qualitative de sa mission en faveur des familles, des organismes collaborateurs, du Gouvernement et de tous les autres groupes cibles, l'Etat s'engage à mettre les moyens justifiés et convenus à la disposition de l'ONAFTS. Ceci représente une condition substantielle pour que l'ONAFTS puisse être tenu au respect de ses engagements dans le cadre du présent contrat.
7. Les engagements qui résultent du présent contrat d'administration valent à condition que la mission ne subisse pas de changement. Doit être assimilée à un changement, toute augmentation significative du volume et de la complexité, imputable à des facteurs exogènes. Lors de l'évaluation, on tiendra dès lors uniquement compte des décisions politiques prises en exécution de la mission telle qu'elle est fixée à la date de la signature du présent contrat.
8. Chaque partie a le droit de proposer à l'autre une révision du contrat avant son terme. Cette proposition est soumise à la même procédure de base que celle qui a conduit à la conclusion du contrat. Les cocontractants veilleront à ne pas user de cette faculté sans raison sérieuse suffisante. Ils feront tout ce qu'il faut pour l'examiner de façon à la fois constructive et rapide.
9. Les engagements repris dans le présent contrat d'administration ne portent pas atteinte à l'obligation de l'ONAFTS d'exécuter de manière efficace les autres missions légales qui ne sont pas l'objet d'un objectif spécifique.

**CHAPITRE 1<sup>er</sup>. — Missions et objectifs****Section 1<sup>re</sup>. — Octroi et paiement des allocations familiales****Article 3. Description de la mission**

L'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés paye les prestations familiales à 213.416 familles.

**Le nombre de paiements ne peut à lui seul, refléter l'ampleur de la mission ni l'importance de la charge de travail : différents indicateurs y participent, telles les nouvelles demandes qui ont été au nombre de 76.733 durant l'année 2000.**

En plus des nouvelles demandes, tout changement de la situation d'un des acteurs (l'employeur, l'attributaire, l'allocataire, l'enfant bénéficiaire, ou encore une tierce personne) entraîne le réexamen complet du dossier.

Les dossiers traités par l'ONAFST sont relatifs à des familles de 4 types différents : les familles celles dont les prestations familiales sont à charge du régime général de sécurité sociale des travailleurs salariés, celles qui peuvent faire appel au régime supplétif des prestations familiales garanties, les familles des organismes tiers, c'est-à-dire les membres du secteur public en faveur desquels l'ONAFST assure le paiement des prestations familiales, et celles dont le droit aux allocations familiales doit être examiné au niveau international.

- Cependant, la charge de travail ne peut se mesurer au seul nombre de dossiers en paiement, étant entendu :
  - nombre de nouvelles demandes;
  - nombre de refus;
  - nombre de transferts;
  - nombre de modifications de taux.

#### ▪ Régime général

Ces familles sont au nombre de 114.829 à bénéficier de prestations familiales au 31 décembre 2000. Ceci représente une nouvelle augmentation de 587 familles par rapport à 1999. Certaines familles bénéficient de prestations familiales à l'intervention de l'ONAFST parce que leur employeur s'est affilié volontairement à l'ONAFST ou a été affilié d'office en cas d'omission ou en raison de la nature de son activité; d'autres en bénéficient à défaut d'autre caisse compétente.

#### ▪ Prestations familiales garanties

Au 31 décembre 2000, 7.469 familles peuvent prétendre à des prestations familiales garanties, pour l'octroi desquelles l'ONAFST est seul compétent. et la gestion de ces dossiers s'effectue dans les services centraux.

Le nombre de paiements effectués n'est pas un indicateur valable de la charge de travail. Le droit aux prestations familiales garanties est purement résiduaire, subordonné à tout autre droit belge ou étranger.

En 2000, 7.286 nouvelles demandes ont été introduites, 3.918 ont abouti à un paiement et 3.338 ont été refusées. Pour un grand nombre d'entre-elles, un droit prioritaire a été découvert.

#### ▪ Autorités publiques

L'ONAFST est compétent pour octroyer et payer les prestations familiales à certaines familles de membres du personnel des autorités publiques : d'une part, les anciens membres du personnel des services publics (pensionnés, invalides,...), pour lesquels l'ONAFST est exclusivement compétent et, d'autre part, le personnel des autorités qui ont volontairement confié cette tâche à l'ONAFST à l'appui d'un protocole de répartition efficace des tâches. C'est ainsi qu'à la fin de l'année 2000, l'ONAFST gérait les dossiers d'allocations familiales des familles des enseignants tant nommés que temporaires de l'enseignement organisé et subventionné par les Communautés, de celles du personnel de l'« UZ Gent », du VDAB, des Comités P et R, « de Kind & Gezin », de la RTBF et de la « Vlaamse Landmaatschappij ».

Au 31 décembre 2000, 83.080 familles étaient bénéficiaires d'allocations familiales dans ce cadre, alors que ce nombre était encore de 85.228 en 1999. La diminution du nombre de familles se situe essentiellement parmi les enseignants définitifs.

#### ▪ Droits dépassant les frontières du pays

Pour certaines familles dont un membre travaille ou réside à l'étranger, l'Office ne peut verser les prestations familiales qu'après vérification de la compétence de la Belgique en application d'un règlement européen ou d'une convention bilatérale. En cas de cumul avec un droit étranger, les prestations belges sont payées en totalité ou par différence avec le montant versé à l'étranger, selon que le droit belge est prioritaire ou non.

Au 31 décembre 2000, 8.038 familles étaient bénéficiaires d'allocations familiales dans ce cadre.

### Article 4. Objectifs de la mission par sous-aspect

L'ONAFST s'engage à assurer un paiement **légitime, rapide, ponctuel et correct** des allocations familiales, d'une manière **efficace, conviviale et claire**.

### Article 5. Pleine légitimité du droit aux allocations familiales

#### *L'ONAFST offre*

un service aux familles qui les assure de bénéficier complètement des prestations familiales auxquelles elles peuvent légitimement prétendre. Ainsi, les chômeurs de longue durée ne bénéficiant pas du complément social reçoivent annuellement une information sur les conditions de droit, accompagnée d'une demande en révision. Si besoin, un contrôle social fournit l'assistance adéquate aux familles.

#### *L'ONAFST s'engage*

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à développer, pour la fin de l'année 2004, un projet intégré destiné à augmenter l'effectivité des allocations familiales, en utilisant toutes les données provenant des flux visés à l'article 14 du présent contrat d'administration, en optimisant l'information du système et en ciblant le contrôle social conformément à l'article 17 du présent contrat d'administration.

### Article 6. Paiement rapide

La célérité du paiement concerne le délai entre la date de la réception de la demande et la date du paiement, en ce compris toutes les démarches indispensables à la constitution du dossier pour l'établissement du droit. La plupart des familles n'ayant pas de relais structuré (employeur, secrétariat social...), l'ONAFST est obligé d'interroger individuellement les intéressés les moins aptes à fournir les informations adéquates.

#### *L'ONAFST offre*

depuis 1986, une diminution significative de ce délai, en dépit de la croissance parallèle impressionnante du nombre de familles attributaires et en dépit du profil atypique de ses familles.

En effet, le solde du nombre de dossiers à l'examen a été fortement réduit puisqu'il est de 6.858 (3,2 % du nombre de familles) en 2000 (4.894 ou 2,3 % du nombre de familles en 1998) contre 17.798 (15,4 % du nombre des familles) en 1987. En terme de qualité du service rendu, les chiffres suivants sont éloquentes : en 1987, 58 % de dossiers à l'examen l'étaient depuis plus de 3 mois et 19 % depuis plus de 6 mois alors qu'en 2000, ces pourcentages ont été ramenés respectivement à 18,7 % et 6,7 % (11 % et 1,75 % en 1998).

#### **L'ONAFTS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à respecter le délai maximum de trois mois pour l'examen des nouveaux cas à raison des pourcentages indiqués dans le tableau ci-dessous.

Pour le calcul de ces pourcentages, il faut prendre en compte :

- les paiements après que le droit a été définitivement établi;
- les paiements à titre provisionnel au cas où certains éléments (de compétence de paiement, notamment) doivent encore être définitivement établis;
- les notifications de refus dûment motivées au cas où le droit ne peut être établi.

Le pourcentage de ces familles était de 81,3 % sur une base annuelle en 2000 et sera porté à :

2002 (1 <sup>re</sup> année)	2003 (2 <sup>e</sup> année)	2004 (3 <sup>e</sup> année)
82 %	84 %	85 %

#### **Article 7. Paiement ponctuel**

Le paiement ponctuel signifie le paiement des allocations familiales à date fixe, en principe au plus tard le 10 du mois.

#### **L'ONAFTS offre**

une amélioration fondamentale sur ce plan :

Année	Pourcentage de familles payées le 10 du mois
1987	16,20 %
2000	97,28 %

#### **L'ONAFTS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- dans le but d'améliorer encore ce pourcentage déjà exceptionnel, à réaliser une étude pour examiner les différences existantes en matière de ponctualité des paiements selon la nature des familles, en ciblant mieux les profils des familles concernées, et à dégager les moyens d'y remédier.

#### **Article 8. Paiement correct**

#### **L'ONAFTS offre**

un octroi et un paiement intégralement contrôlés des allocations familiales, parce que le contrôle **ex ante** fait **partie intégrante** de l'établissement du droit.

#### **L'ONAFTS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à réaliser une étude à partir des nouvelles technologies développées dans le cadre du projet workflow, pour élaborer d'ici la fin de l'année 2004 un nouveau modèle de vérification;
- vu l'encours des dépenses ordonnées, à mettre sur pied une cellule d'audit interne. L'ONAFTS recherche à cet effet la collaboration d'organismes de référence compétents, tels que la Commission bancaire et financière, l'Institut des Réviseurs d'entreprise ou l'Office de contrôle des mutualités.

Cette cellule d'audit sera créée à partir de 2003 de façon progressive, en tenant compte de la limitation par rapport aux besoins réels en matière de personnel.

#### **Article 9. Efficience du paiement**

#### **L'ONAFTS offre**

simultanément à un accroissement marginal du personnel et un doublement du volume de travail, la réalisation d'une amélioration considérable de la rapidité et de la ponctualité des paiements.

#### **L'ONAFTS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à développer pour la fin 2004 un modèle d'objectivation et de quantification de la charge de travail en fonction du type de famille. Pour le développement de ce modèle, il fera appel au projet workflow.

**Article 10. Convivialité du service ou « priorité du citoyen sur l'administration »****L'ONAFTS offre**

- une diminution du nombre de formulaires de contrôle envoyés aux familles, à savoir de 354.000 en 1995 à 192.312 en 2000;
- d'éviter de demander des renseignements à l'assuré social, à l'employeur ou à un autre intéressé, en allant chercher l'information à la source;
- si des informations doivent être demandées à l'assuré social, à l'employeur ou à un autre intéressé, de le faire dans un langage clair, d'une manière précise, compréhensible et conviviale. L'assuré social, l'employeur ou un autre intéressé ne doivent communiquer que des faits. La qualification dans le cadre de la réglementation appartient au service public.

**L'ONAFTS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à continuer à optimiser l'utilisation des formulaires en adaptant la fréquence de leur envoi, en procédant à une révision de leur contenu et en les regroupant, tout en les axant davantage sur les groupes cibles;
- à continuer à limiter l'interrogation de l'assuré social, de l'employeur ou d'un autre intéressé, en optimisant l'utilisation des flux émanant des autres sources d'informations compétentes.

**Article 11. Récupération des indus****L'ONAFTS offre**

un soin particulier pour l'établissement **rapide et correct** des paiements indus et l'envoi aux débiteurs d'une notification **précise** avec une motivation compréhensible et un calcul détaillé concernant cette constatation.

**L'ONAFTS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- pour les pourcentages mentionnés dans le tableau suivant, à envoyer aux allocataires, dans les trois mois après la constatation de l'indu, une notification avec le calcul précis, la motivation et les modalités du remboursement :

2002 (1 <sup>re</sup> année)	2003 (2 <sup>e</sup> année)	2004 (3 <sup>e</sup> année)
45 %	55 %	65 %

- pour les pourcentages mentionnés dans le tableau suivant, à suivre de près le remboursement des montants réclamés et à envoyer un rappel à l'allocataire, dans les trois mois, en l'absence de paiement ou de réaction :

2002 (1 <sup>re</sup> année)	2003 (2 <sup>e</sup> année)	2004 (3 <sup>e</sup> année)
45 %	55 %	65 %

- à accorder une attention et un soin particuliers à la gestion adéquate des dossiers débiteurs lors du développement du système de workflow.

*Section 2. — Contrôle***Article 12. Description de la mission**

Cette tâche englobe :

- tout d'abord : l'organisation d'un rapport de collaboration performant avec les caisses d'allocations familiales, selon des règles strictes de compétence et avec une correction permanente du régime;
- ensuite : un contrôle efficace offrant une vision et des informations, tant sur le plan administratif que sur le plan financier, et permettant de mettre des accents quant aux priorités en matière de service et de lier des conséquences financières au niveau de la qualité de l'exécution;
- enfin : la médiation et l'accueil.

Pour l'exécution de sa mission légale de contrôle, l'ONAFTS a recours à divers instruments : monitoring, contrôle administratif et financier des caisses d'allocations familiales, contrôle social des familles, service de médiation et accueil.

**Article 13. Objectifs de la mission par sous-aspect**

L'ONAFTS veille à rassembler des données exactes et complètes et à les mettre à disposition d'une manière sûre.

L'ONAFTS entend garantir l'efficacité et l'effectivité du régime des allocations familiales et prévenir des anomalies en procédant régulièrement à des contrôles, et ce, en toute neutralité et en toute équité.

Il met tout en œuvre pour informer les familles d'une manière conviviale et pour les assister dans l'exercice de leur droit.

**Article 14. Monitoring****L'ONAFIS offre**

- des règles en matière de compétence, adaptées pour simplifier le changement de caisse d'allocations familiales à la suite d'un changement d'emploi et pour stabiliser le droit;
- un inventaire de toutes les données sociales à caractère personnel requises en vue de l'établissement rapide et correct du droit, avec indication de la source d'information compétente;
- un répertoire national des allocations familiales (RNAF), dans lequel sont enregistrés tous les acteurs;
- des flux de données électroniques concernant entre autres les modifications aux neuf données légales du registre national, le chômage, l'interruption de carrière, les jeunes demandeurs d'emploi et la maladie. En 2000, ces flux ont généré 6.689.882 messages. Actuellement, environ 90 % de ces messages arrivent automatiquement à destination; un « guidage » s'impose pour les 10 % restants;
- une rationalisation de l'utilisation des formulaires de contrôle périodique. En trois ans, le nombre de formulaires utilisés a été ramené de 1.416.208 à + 515.000, ce qui représente une diminution de + 63,50 %. Seules les informations qui ne peuvent être obtenues que de la famille même sont encore demandées au moyen de formulaires rédigés en un langage clair et intelligible;
- la réalisation d'une analyse et d'un audit permanents du fonctionnement du régime des allocations familiales, sur la base desquels des mesures correctives peuvent être proposées pour les dysfonctionnements récurrents. Chaque correction réglementaire s'accompagne du développement d'une procédure d'application pratique.

**L'ONAFIS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à rendre la cogestion du répertoire des employeurs opérationnelle pour la fin 2002, et ce, en collaboration avec l'Office national de sécurité sociale (O.N.S.S.);
- à implémenter un répertoire des dossiers à l'examen (RIO), en collaboration avec les caisses d'allocations familiales privées, pour la fin 2002;
- à réaliser un accès électronique à la banque de données carrières - salaires (LATG), en collaboration avec l'Office national de sécurité sociale (O.N.S.S.) et la Banque-carrefour de la sécurité sociale (BCSS), pour la fin 2002;
- à s'efforcer de développer pour le début de l'année 2003, sous la coordination de la BCSS et en collaboration avec l'O.N.S.S., un flux remplaçant la déclaration trimestrielle de l'employeur (déclaration multifonctionnelle); ce projet ne pourra être réalisé que si les données des employeurs sont disponibles dans le réseau télématique de la sécurité sociale et s'il existe un cadre légal de référence à cet effet avant la fin de l'année 2002;
- en exécution de l'article 85 de la loi du 25 janvier 1999 portant des dispositions sociales, à la demande d'environ 212 organismes ou services publics concernés, à intégrer les données de + 985.000 acteurs (attributaires, allocataires et enfants bénéficiaires) dans le Répertoire national des allocations familiales et à les tenir à disposition afin qu'elles puissent être consultées;
- à créer un nouveau répertoire national des allocations familiales pour rendre possible l'intégration des données d'identification des + 985.000 dossiers des organismes publics. Cet objectif ne pourra être réalisé que parallèlement à l'exécution du projet approprié du centre de traitement de l'information;
- à garantir la gestion des flux de données électroniques, élargis des + 985.000 acteurs des organismes publics;
- à analyser par sondages les messages mail-box qui ne sont pas arrivés à destination. On s'efforcera, de concert avec les partenaires concernés, d'améliorer la structure de l'information et de rendre la communication plus pertinente (file transfert) pour la fin 2003;
- à actualiser chaque année, de concert avec les caisses d'allocations familiales, les modules de motivation qui aident les organismes de paiement à fournir aux familles une motivation adéquate des décisions prises, conformément aux directives de la Charte de l'assuré social;
- à poursuivre sans relâche ses efforts en vue de simplifier les procédures, entre autres par la réévaluation annuelle des besoins relatifs aux questionnaires soumis aux assurés sociaux.

**Article 15. Contrôle administratif****L'ONAFIS offre**

- l'examen chaque année, dans tous les bureaux de paiement régionaux de toutes les caisses d'allocations familiales privées autonomes, de l'application correcte de la réglementation et du niveau de qualité du service aux familles. En 2000 ces caisses d'allocations familiales ont payé au total + 106,5 milliards BEF d'allocations familiales à + 899.000 familles (en 1999, 106 milliards BEF à 888.900 familles);
- un cycle de contrôle ramené de 40 à 12 mois en augmentant considérablement sa productivité et en mettant davantage l'échantillon en concordance avec le profil des caisses d'allocations familiales;
- depuis 1998, une méthode de sondage scientifique (modèle de vérification « Dulbéa ») qui permet d'extrapoler les résultats du contrôle et de développer un indicateur de qualité constituant un critère objectif pour la performance des caisses d'allocations familiales.

**L'ONAFIS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à optimiser annuellement l'architecture de contrôle et à adapter les thèmes de contrôle aux évolutions sociales, de manière à garantir en permanence l'efficacité et l'effectivité du contrôle;
- à réaliser l'ensemble du cycle de contrôle d'un exercice en une année civile pour la fin 2004;
- à actualiser annuellement le manuel de contrôle et la liste des aspects du contrôle, afin de garantir l'exécution uniforme du contrôle.

**Article 16. Contrôle financier****L'ONAFTS offre**

- un contrôle ex ante de l'octroi des moyens financiers aux caisses d'allocations familiales. Les liquidités ne sont à chaque fois mises à disposition qu'au moment opportun, sur la base des besoins mensuels dûment justifiés. Chaque demande est examinée à la lumière des dépenses au cours de la période de référence, des statistiques démographiques et du solde du compte financier;
- un système de subventionnement responsabilisant les caisses d'allocations familiales libres. Depuis 1999, la subvention est calculée selon des paramètres objectifs, de sorte qu'elle correspond davantage à la charge de travail qui résulte de l'octroi et du paiement des allocations familiales. En 2000, les caisses d'allocations familiales ont reçu  $\pm$  2 673 millions BEF de frais d'administration pour le paiement des allocations familiales (2 633 millions BEF en 1999);
- un contrôle financier garantissant, avec un personnel de contrôle limité, la vérification exhaustive par année de l'une des 4 déclarations trimestrielles en matière de prestations familiales payées et indues, choisie d'une manière totalement aléatoire et sans connaissance préalable des caisses d'allocations familiales.

Avec ce potentiel de contrôle, on vérifie en outre au moins 25 % des opérations en matière de recettes et de dépenses de gestion choisies au hasard. La durée de ce cycle de contrôle est de 24 mois.

**L'ONAFTS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à développer, pour la fin 2002, une architecture de contrôle qui soit axée sur les transactions financières essentielles des caisses d'allocations familiales, telles que l'imputation à l'ONAFTS des prestations dues et indues, les subventions demandées et l'utilisation des fonds mis à disposition;
- en guise de concrétisation de cette architecture de contrôle, pour garantir l'uniformité de son application, un manuel reprenant les aspects de contrôle concrets sera rédigé à l'intention des contrôleurs sociaux pour la fin 2002;
- à développer pour la fin 2003 un plan comptable adapté et transparent, élaboré conformément à l'article 154 des lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés, qui permet l'analyse judicieuse des flux financiers;
- à ramener la durée du cycle de contrôle à 12 mois pour la fin 2003;
- à attribuer chaque année l'enveloppe de responsabilisation aux caisses d'allocations familiales libres, conformément à l'arrêté royal du 9 juin 1999 relatif au fonds pour frais d'administration et à la réserve administrative des caisses d'allocations familiales. Ceci englobe notamment l'évaluation, pour le 30 septembre de chaque exercice, du fonctionnement de chaque caisse d'allocations familiales sur la base d'un rapport motivé soumis au Comité de gestion, la fixation et la présentation au Comité de gestion, pour le 31 octobre de chaque exercice, de la partie de la subvention qui est octroyée à chaque caisse d'allocations familiales, la communication à chaque caisse d'allocations familiales, accompagnée d'un rapport circonstancié, pour le 30 novembre de chaque exercice, du montant qui est octroyé et le versement, en décembre de chaque exercice, de l'enveloppe de responsabilisation à chaque caisse d'allocations familiales

**Article 17. Contrôle social des familles****L'ONAFTS offre**

- le contrôle social des 213.416 familles (215.965 en 1999) auxquelles les allocations familiales sont payées par l'ONAFTS. Celui-ci vérifie au besoin au domicile de l'assuré social si les conditions d'octroi légales et réglementaires sont remplies.

Il examine en outre les plaintes des familles en procédant à une visite à domicile. Dans l'exécution de sa mission de contrôle, l'ONAFTS met avant tout l'accent sur l'aide aux familles dans l'établissement du droit, sur la protection de leurs droits et sur la prévention de paiements indus;

- grâce à un équipement technique sans cesse meilleur et à la répartition judicieuse des contrôles sur place, avec un effectif inchangé depuis 1994 une augmentation de sa productivité de + 50 %, à savoir de 10.000 à 15.260 contrôles (14.803 contrôles en 1999).

**L'ONAFTS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à effectuer les nombres de contrôles sociaux suivants sur une base annuelle :

2002 (1 <sup>re</sup> année)	2003 (2 <sup>e</sup> année)	2004 (3 <sup>e</sup> année)
15.150	15.300	15.500

- à développer, pour la fin 2004, un projet intégré destiné à axer davantage encore le contrôle social sur les catégories de familles qui sont le moins à même de faire valoir leurs droits. Cette étude mérite au besoin d'être appuyée scientifiquement.

**Article 18. Médiation****L'ONAFTS offre**

- depuis 1997, pour se rapprocher du citoyen, un service de médiation « universel », doté d'un numéro de téléphone « vert », auquel les familles peuvent s'adresser pour toute demande ou réclamation concernant les allocations familiales. Toute personne qui y fait appel reçoit une assistance en vue de l'exercice complet de son droit.

Cette médiation revêt plusieurs aspects :

- orienter et informer les gens;
- gérer les plaintes;
- intervenir en tant qu'organe de liaison avec les services d'allocations familiales établis à l'étranger;
- un registre en guise d'inventaire de cette médiation. L'enregistrement permet de proposer des mesures correctives concernant des problèmes récurrents.

L'importance sociale de ce service ressort du tableau suivant.

<i>Nature de l'intervention</i>	<i>Nombre 1999</i>	<i>Nombre 2000</i>
Transmission de documents/lettres (interne et externe)	75 930	67 252
Demandes de renseignements ou de médiation	36 600	35 461
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Médiation internationale :</li> <li>▪ demandes téléphoniques</li> <li>▪ correspondance</li> <li>▪ dans le cadre de la collaboration avec le « Bureau voor Belgische zaken » aux Pays-Bas</li> </ul>	6 388 4 004 16 819	6 848 5 179 18 845
Gestion des plaintes contre des caisses d'allocations familiales	379	336
<b>Total des interventions</b>	<b>140 120</b>	<b>133 921</b>

#### **L'ONAFTS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à transmettre au destinataire, dans les 5 jours ouvrables suivant leur réception, les pourcentages suivants de lettres et de documents sans références qui ne sont pas immédiatement identifiables :

<b>2002 (1<sup>re</sup> année)</b>	<b>2003 (2<sup>e</sup> année)</b>	<b>2004 (3<sup>e</sup> année)</b>
75 %	77 %	80 %

- à fournir les informations requises dans les 30 jours après la réception de la demande à raison des pourcentages suivants :

<b>2002 (1<sup>re</sup> année)</b>	<b>2003 (2<sup>e</sup> année)</b>	<b>2004 (3<sup>e</sup> année)</b>
75 %	77 %	80 %

- à analyser dans les 45 jours après leur réception, les pourcentages suivants de plaintes et à intervenir auprès de la caisse ou du service compétent pour trouver une solution au problème :

<b>2002 (1<sup>re</sup> année)</b>	<b>2003 (2<sup>e</sup> année)</b>	<b>2004 (3<sup>e</sup> année)</b>
75 %	77 %	80 %

- à développer une méthodologie de suivi des dossiers afin de mesurer et de corriger les délais de réponse à l'égard des familles, des organismes d'allocations familiales belges et des services d'allocations familiales étrangers.

#### **Article 19. Accueil**

Dans un environnement soucieux de ses interlocuteurs et qui se veut facilement accessible, l'ONAFTS met son expertise, son écoute et sa préoccupation sociale à la disposition de toute personne qui s'y présente.

Pour la description des missions et les engagements, il est référé au chapitre 2 - articles 36 et 37.

### *Section 3. — Fonds d'équipements et de services collectifs (FESC)*

#### **Article 20. Description de la mission**

Le FESC a été créé au sein de l'ONAFTS par la loi du 20 juillet 1971 modifiant les lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés, dans le but de faciliter l'accès des familles de travailleurs salariés bénéficiaires d'allocations familiales à certains avantages d'ordre collectif.

La subvention de l'accueil d'enfants dans le cadre de la cotisation patronale de 0,05 % constitue la seule mission du FESC et englobe uniquement les projets organisant une ou plusieurs des activités suivantes :

- l'accueil extrascolaire d'enfants de travailleurs salariés, âgés de 2,5 à 12 ans, pendant les vacances scolaires, avant et après l'école et le mercredi après-midi;

- l'accueil d'enfants de travailleurs salariés, âgés de 0 à 12 ans, qui sont trop malades pour être accueillis à l'endroit habituel;
- l'accueil flexible d'enfants de travailleurs salariés, âgés de 0 à 12 ans, en dehors des heures normales d'ouverture de l'institution (avant 7 h ou après 18 h);
- l'accueil d'urgence d'enfants de travailleurs salariés, âgés de 0 à 3 ans. Il s'agit de l'accueil dans des circonstances spécifiques, en ce sens que les parents ont postulé un emploi ou suivent une formation professionnelle dans une institution reconnue ou en cas de réinsertion professionnelle.

Outre ces moyens financiers, le FESC dispose des possibilités de contrôle administratif et financier des promoteurs prévues dans l'arrêté royal du 19 août 1997 fixant les modalités selon lesquelles le FESC affecte le produit des cotisations perçues à l'octroi de subventions à des projets d'accueil d'enfants âgés de 2,5 à 12 ans et à certains projets d'accueil d'enfants âgés de 0 à 3 ans, ainsi que de la possibilité d'accorder des avances sur leurs subsides aux promoteurs.

#### Article 21. Objectifs de la mission par sous-aspect

- L'aide financière aux promoteurs a pour but de les aider subsidiairement à supporter la charge salariale et les frais de fonctionnement.
- Le paiement ponctuel d'avances contribue à la stabilité financière des promoteurs.

#### Article 22. Examen administratif de la demande des nouveaux promoteurs

##### *L'ONAFTS offre*

- une décision concernant l'approbation de nouveaux projets ou de nouvelles implantations de projets, basée sur un avis de qualité favorable préalable de l'ONE ou « de Kind & Gezin » et un avis d'opportunité favorable du Comité subrégional de l'emploi et de la formation. Un examen de la recevabilité est organisé sur place pour vérifier les conditions propres, dans le mois suivant la réception des avis favorables de ces deux instances;
- une discussion du dossier au cours de la première réunion de la Commission consultative du FESC suivant la réception de la convention avec des écoles ou la correction d'autres lacunes constatées au cours de l'examen.

##### *L'ONAFTS s'engage*

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à organiser son propre examen de la recevabilité dans le mois suivant la réception de la demande, indépendamment de la réception des avis des tiers compétents;
- à s'efforcer de ramener l'intervalle entre l'examen de la recevabilité et la décision du Comité de gestion à trois mois au maximum, en améliorant la communication des informations au moment de la demande, d'une part, et en organisant suffisamment de réunions de la Commission consultative, d'autre part.

#### Article 23. Octroi d'avances

##### *L'ONAFTS offre*

la possibilité à chaque promoteur d'obtenir du FESC une avance trimestrielle de 80 % sur les subsides définitifs. A cet effet, le promoteur doit fournir un aperçu des prestations et des recettes et dépenses du projet pour la fin du mois suivant le trimestre. Ces données servent de référence pour le calcul de l'avance du trimestre suivant. Actuellement, l'ONAFTS parvient à payer effectivement une avance dans le courant du trimestre même, pour 90 % des demandes.

##### *L'ONAFTS s'engage*

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à mettre tout en œuvre pour qu'à la fin 2004, tout promoteur du demandeur perçoive effectivement une avance trimestrielle dans le courant du trimestre même. Pour ce faire, le service est cependant tributaire des données du promoteur. Ces efforts seront concrétisés progressivement selon le schéma suivant :

2002 (1 <sup>re</sup> année)	2003 (2 <sup>e</sup> année)	2004 (3 <sup>e</sup> année)
90 %	95 %	100 %

#### Article 24. Contrôle administratif et financier des promoteurs subsidiés

##### *L'ONAFTS offre*

- actuellement une subvention dans le cadre de la cotisation patronale de 0,05 % à 423 promoteurs. Dans ces projets, le FESC intervient à titre subsidiaire dans la charge salariale et les frais de fonctionnement pour la mise au travail de 2.132,63 équivalents à temps plein. Grâce à cette intervention du Fonds, 20.848 enfants en moyenne (4.586.560 journées d'accueil sur une base annuelle) sont accueillis dans le cadre de l'accueil extrascolaire, 755 enfants (166.100 journées d'accueil sur une base annuelle) dans le cadre de l'accueil flexible et 314 enfants (69.080 journées d'accueil sur une base annuelle) dans le cadre de l'accueil d'urgence, tandis que 37.579 journées d'accueil d'enfants malades sont réalisées sur une base annuelle. Le budget des dépenses pour l'exercice 2001 est estimé à 1 739,90 millions BEF;
- une sécurité juridique aux promoteurs, en fournissant un manuel et des instructions concernant le mode de calcul des subsides, les obligations administratives et les modalités de paiement;
- un registre annuel des projets répertoriant les données relatives à l'offre, l'emploi et les dépenses prévues des promoteurs, sur la base de leurs budgets annuels et de leurs comptes d'exploitation;
- la conversion des avances en un subside définitif après un contrôle sur place de la comptabilité et de l'administration, dans le courant de l'année suivant l'exercice, pour 90 % des projets.



**L'ONAFTS s'engage**

- maintenir le niveau de qualité actuel;
- à faire en sorte qu'à la fin 2004, chaque promoteur reçoive son subside définitif, après contrôle, dans l'année suivant l'exercice. Cet objectif sera réalisé progressivement selon le schéma suivant :

2002 (1 <sup>re</sup> année)	2003 (2 <sup>e</sup> année)	2004 (3 <sup>e</sup> année)
90 %	95 %	100 %

- à évaluer le système actuel et à examiner des propositions de simplification des conditions d'octroi, du mode de calcul et du décompte définitif.

**Section 4. — Préparation, appui de la gestion et rôle consultatif****Article 25. Description de la mission**

Cette mission englobe la formulation d'avis, l'établissement et le suivi du budget, l'analyse des coûts par le biais d'une comptabilité analytique, la réalisation d'études et l'élaboration de propositions en vue de l'appui, de la préparation et éventuellement de la correction de la gestion sur les plans organisationnel, réglementaire et financier, et ce, tant de la propre initiative de l'Office qu'à la demande de l'autorité de tutelle. Au sens large, cette mission d'appui de la gestion s'adresse aussi au Parlement, aux organismes collaborateurs et à toutes les institutions et personnes concernées par l'application et le développement du régime des allocations familiales.

**Article 26. Objectifs de la mission par sous-aspect**

Grâce à son grand savoir-faire acquis à la suite d'une expérience de nombreuses années, l'ONAFTS entend contribuer à mettre la réglementation le plus possible en concordance avec les évolutions sociales et avec les attentes légitimes du citoyen et collaborer loyalement au développement d'un régime dans lequel les tendances actuelles et les accents politiques sont convertis le plus fidèlement possible en propositions et études concrètes.

Il s'agit plus particulièrement :

- de la **préparation de la gestion** en collaborant à la rédaction ou à l'établissement d'avant-projets de loi et d'arrêtés, en rédigeant des instructions, en approfondissant des domaines où se posent des problèmes et des thèmes spécifiques par le biais d'études et en participant à des journées d'étude et à des conférences en Belgique et à l'étranger;
- de **conseils en matière de gestion**, sur demande ou de sa propre initiative, par le biais de la formulation d'avis et de l'élaboration de propositions dont l'incidence budgétaire est calculée d'une manière systématique et scientifique, tandis que les motifs sont commentés d'une manière circonstanciée et claire et que les divers points de vue des partenaires participant à la gestion sont reproduits d'une manière objective;
- de l'**appui de la gestion** par l'établissement régulier de propositions budgétaires et par une gestion rentable du régime, ainsi que par les réponses aux questions sur des problèmes spécifiques, la centralisation, l'organisation, la structuration et le commentaire de données statistiques, la communication d'informations sur des questions générales et actuelles, et ce, tant au niveau national qu'au niveau international, concernant tout point qui est soumis à l'ONAFTS.

**Article 27. Préparation de la gestion****L'ONAFTS offre**

- sa collaboration proactive et loyale à l'établissement et à l'élaboration d'avant-projets de lois et d'arrêtés, en faisant preuve de créativité juridique, de sorte que la réglementation concorde avec les besoins sociaux actuels, que tous les éléments soient fournis pour déterminer correctement l'impact budgétaire et que la faisabilité soit garantie, s'il échet par une ample concertation avec les services et organismes chargés de l'exécution;
- une gestion des connaissances assurant la transmission maximale de son savoir-faire et de son expérience par le biais de la communication d'informations générales, d'études périodiques et ponctuelles, de réponses à des questions spécifiques et catégorielles, celles-ci étant fournies aux milieux professionnels concernés et autres intéressés, d'une manière personnalisée et ciblée.

**L'ONAFTS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à appuyer l'autorité de tutelle d'une manière optimale. A cet effet, il continuera à suivre de près les évolutions sociales et à les traduire en projets de réglementation adéquats. Il s'efforcera par ailleurs de déceler les dysfonctionnements dans le régime et d'y remédier d'une manière proactive en proposant des solutions concrètes, applicables et faisables. Il contribuera en outre à l'élaboration d'avant-projets de loi ou d'arrêtés ou se chargera de la rédaction de tels avant-projets pour adapter la réglementation et l'organisation aux aspirations des familles, apporter des corrections sociales, supprimer les difficultés d'application ou l'inadéquation de la réglementation aux changements dans la société et faciliter l'accessibilité et l'application des textes.

**Article 28. Rôle consultatif en matière de gestion****L'ONAFTS offre**

une institution alerte et socialement engagée qui évalue en permanence soigneusement la réglementation complexe en matière d'allocations familiales et son organisation et qui fournit à cet effet à l'autorité de tutelle, tant sur demande que de sa propre initiative, des avis dûment motivés et accompagnés d'une estimation financière. A cette fin, toutes les questions sur lesquelles son organe de gestion doit émettre un avis ou formuler une proposition sont examinées mensuellement, de sorte que sa mission légale en la matière est remplie systématiquement.

**L'ONAFTS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à fournir les réponses aux questions et problèmes ponctuels soumis dans les 30 jours et en tout cas dans le délai fixé. Si ce délai ne peut pas être respecté, le demandeur en sera informé avant l'expiration du délai, et le retard dûment justifié;
- à transmettre les avis au ministre dans les 15 jours après la délibération du Comité de gestion;
- à veiller à ce que les études réalisées soient de qualité, actuelles et ciblées.

**Article 29. Appui de la gestion****L'ONAFTS offre**

- un aperçu méthodologique de la manière dont l'ONAFTS accomplit ses missions légales, ce qui s'exprime en tableaux de bord agrégés qui reproduisent mensuellement d'une manière structurée le fonctionnement de l'ONAFTS et son évolution;
- l'élaboration de propositions budgétaires périodiques conformément aux exigences légales et délais prévus, étayées par des plans d'implémentation budgétaires précisant les modalités d'exécution et l'origine des crédits gérés et de leurs ajustements;
- le calcul du coût des missions légales à accomplir par l'ONAFTS, ce calcul étant effectué par le biais d'une comptabilité analytique appuyée par SAP et détaillée selon les dimensions horizontales et verticales requises.

**L'ONAFTS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à assurer une organisation ciblée et la correction du régime, à opérer la collecte de données statistiques d'une manière électronique, de façon à garantir l'exactitude des données à la source et de permettre leur traitement au meilleur coût, et ce, dès que tous les organismes collaborateurs seront suffisamment informatisés à cet effet.

## CHAPITRE 2. — Règles de conduite à l'égard du public

**Préambule commun aux institutions de sécurité sociale en matière de traitement des demandes et de règles de conduite à l'égard du public. Règles générales**

**1<sup>re</sup> règle.** Les engagements repris dans le présent contrat d'administration ne portent pas atteinte à l'obligation de l'institution de sécurité sociale de respecter les divers textes légaux et réglementaires qui contiennent des directives générales qui s'imposent aux institutions de sécurité sociale lors de l'examen des droits à prestations et dans les relations avec les assurés sociaux, à savoir :

- la loi du 29 juillet 1991 sur la motivation formelle des actes administratifs;
- la Charte de l'utilisateur des services publics du 4 décembre 1992;
- la loi du 11 avril 1994 relative à la publicité de l'administration;
- la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la Charte de l'assuré social.

Pour chaque service ayant des contacts avec les assurés sociaux, les dispositions de la Charte de l'assuré social s'appliquent et les engagements doivent être respectés.

Ne sont considérés comme engagements que les dispositions allant plus loin que les engagements réglementaires, qui offrent des garanties supérieures aux assurés sociaux.

**2<sup>e</sup> règle.** Les institutions de sécurité sociale s'engagent à signaler « à temps » tout manquement (par exemple dans le chef d'un organisme collaborant) ayant pour conséquence de porter préjudice aux assurés sociaux; les problèmes constatés doivent être traités de manière pro-active.

**3<sup>e</sup> règle.** Lorsque les règles et législations en vigueur laissent une certaine marge d'appréciation dans le cadre de décisions individuelles, les institutions de sécurité sociale se doivent d'établir des critères objectifs transparents et uniformes.

**4<sup>e</sup> règle.** Les institutions de sécurité sociale s'engagent à adopter une attitude « pro-active » en terme de transmission de données et d'exploitation de données, dans le cadre de la Charte qui impose à l'institution de participer activement à l'instruction du dossier en récoltant d'initiative les renseignements qui lui font défaut.

**5<sup>e</sup> règle.** L'accès des personnes handicapées et des personnes moins valides aux bâtiments existants sera facilité; en ce qui concerne les futurs bâtiments à louer ou à acquérir, un accès aisé pour ces personnes sera exigé dans le contrat de location ou de vente.

**Article 30. Description de la mission**

L'ONAFTS s'efforce constamment d'offrir aux familles un service de qualité tout en abaissant le seuil d'accessibilité. Son comportement à l'égard du public se caractérise par une politique de communication et d'information transparente, efficiente et effective, une simplification administrative toujours plus poussée, la motivation adéquate de ses décisions, et l'assurance d'un accueil convivial et facilement accessible.

*Section 1<sup>re</sup>. — Politique de communication et d'information***Article 31. Information et assistance par l'ONAFTS à l'égard du régime**

L'ONAFTS fournit différentes sortes d'information, à savoir :

- une information d'ordre général;
- une information spécifique structurée;
- une information personnalisée.

**Information d'ordre général**

Sont visés ici les brochures d'information, les dépliants et les barèmes destinés au grand public (par ex. le dépliant relatif aux suppléments d'âge, à l'allocation de naissance, etc.).

**L'ONAFTS offre**

- la diffusion et la mise à la disposition gratuites d'une série de brochures d'information, de dépliants et de barèmes;
- une campagne de marketing dans les différents médias qui accompagne ces publications. Ces campagnes sont à l'origine de centaines de demandes et de commandes, qui sont exécutées immédiatement.

**L'ONAFTS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à actualiser annuellement ses brochures et dépliants et à les diffuser d'une manière ciblée et dans un langage clair;
- à mettre à disposition les barèmes des montants d'allocations familiales et à assurer leur distribution automatique aux médias, aux partenaires sociaux, etc. (dans le mois suivant l'approbation des nouveaux taux par le ministre);
- à publier et diffuser les dépliants suivants :
  - au cours du 1<sup>er</sup> semestre de 2002 : la conversion en euros;
  - au cours du 1<sup>er</sup> semestre de 2002 : l'allocation de naissance;
  - au cours du 2<sup>e</sup> semestre de 2002 : l'application des mesures antidiscriminatoires entre hommes et femmes;
  - au cours du 1<sup>er</sup> semestre de 2003 : les étudiants (demandeurs d'emploi);
  - au cours du 2<sup>e</sup> semestre de 2003 : la coparenté;
  - au cours du 1<sup>er</sup> semestre de 2004 : le groupement des enfants.
- à diffuser ses brochures, dépliants et barèmes pour la fin de l'année 2004 par Internet et à les actualiser dans les huit jours lors de chaque modification.

**Information spécifique**

Sont visées ici les nombreuses publications et études statistiques (par ex. concernant la répartition géographique des enfants bénéficiaires dans le régime des travailleurs salariés; les enfants élevés hors du Royaume; le « Bulletin de l'ONAFTS », le « Communiqué semestriel »...).

**L'ONAFTS offre**

- une information qui est fournie gratuitement dans un langage clair et sous une présentation sobre mais attrayante et qui est à chaque fois adaptée au public cible;
- des études et des publications statistiques commentées et largement diffusées (partenaires sociaux, universités, cabinets ministériels, CPAS...).

**L'ONAFTS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à fournir une information rapide, compréhensible, sélective, actuelle, correcte et ciblée;
- à publier trois fois par an le « Bulletin de l'ONAFTS », au plus tard en avril, août et décembre respectivement;
- à publier le « Communiqué semestriel » deux fois par an (en juin et en décembre);
- à publier les « Séries statistiques » chaque année.

**Information personnalisée**

Il s'agit tant de demandes individuelles de renseignements généraux concernant le régime, émanant de personnes ou d'institutions, de demandes de documentation ou de demandes d'explications à propos des études ou des barèmes qui ont été publiés etc., que de l'envoi personnalisé de documentation à des groupes cibles spécifiques (les diverses autorités compétentes, les partenaires sociaux, la presse, etc.). A cet effet, l'ONAFTS a élaboré une banque de données comprenant environ 3.000 adresses mises à jour et permettant de réaliser des envois personnalisés et ciblés.

**L'ONAFTS offre**

- des réponses rapides, correctes, dans un langage clair et compréhensible.

**L'ONAFTS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à répondre dans les huit jours aux demandes de renseignements et de documentation et en cas d'impossibilité, à en accuser au moins réception au demandeur et à motiver l'absence de réponse dans les délais.

**Article 32. Information sur mesure****L'ONAFTS offre**

au client desservi par l'ONAFTS un accès convivial, grâce à la mention du nom du gestionnaire du dossier et de son numéro de téléphone direct sur les formulaires. Si l'assuré social n'est pas un client de l'ONAFTS, le service de médiation répond à sa question et oriente ensuite son dossier comme mentionné à l'article 18 du chapitre 1<sup>er</sup>, section 2.

L'ONAFTS s'engage

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à la demande de l'assuré social, à lui fournir toutes les informations utiles concernant ses droits et obligations et à lui communiquer spontanément toutes les informations complémentaires nécessaires à l'obtention ou au maintien de son droit;
- à fournir les informations claires, précises et complètes dans les 45 jours suivant la réception de la demande.

### Section 2. — Simplification administrative

#### Article 33. Rentabilisation de la collecte des données

##### *L'ONAFTS offre*

un inventaire de toutes les données sociales à caractère personnel requises en vue de l'établissement rapide et correct des droits, avec indication de la source d'information compétente. Dans la mesure du possible, ces informations pertinentes sont recueillies directement à la source de leur qualification par le biais des flux de données électroniques, sans interroger l'assuré social. Seules les informations qui ne peuvent être obtenues qu'auprès des familles mêmes sont encore demandées au moyen de formulaires rédigés dans un langage clair et intelligible. Pour la formulation des questions, on s'est basé sur la manière de penser de l'assuré social. Les questions ouvertes ont été remplacées par des réponses à option. La personne appelée à compléter le formulaire ne doit plus interpréter elle-même les règlements, mais communiquer des faits que les gestionnaires de dossiers doivent analyser à la lumière des dispositions légales. A ces questions posées au moyen de formulaires types identiques pour l'ensemble du régime, l'ONAFTS joint des feuillets d'information complémentaires et explicatifs à propos des renseignements demandés. Ils précisent non seulement l'objet des questions posées, mais aussi les conséquences de la situation de fait pour la persistance du droit aux allocations familiales.

La collecte des données est ciblée non pas sur l'administration, mais sur le citoyen.

##### *L'ONAFTS s'engage*

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à poursuivre la stratégie visant à recueillir le moins de données possibles auprès de l'assuré social pour l'établissement de son droit, en s'efforçant en permanence de développer de nouveaux flux de données électroniques;
- à analyser constamment l'efficacité de ces instruments, afin d'optimiser davantage les circuits;
- à actualiser continuellement tous les formulaires et les lettres types et à les analyser sans cesse à la lumière des exigences de convivialité;
- à remanier également pour la fin 2004 les formulaires de demande et les formulaires périodiques qui concernent les tributaires handicapés, les étudiants, les enfants handicapés et le personnel domestique, en utilisant un langage clair et intelligible et en posant des questions auxquelles il est facile de répondre;
- à proposer également ces questionnaires sous forme électronique pour la fin 2004.

### Section 3. — Décisions motivées

#### Article 34. Motivation

##### *L'ONAFTS offre*

- un accusé de réception de chaque demande d'allocations familiales, avec indication du numéro du dossier, du nom du gestionnaire du dossier et de son numéro de téléphone direct pour optimiser les contacts;
- la communication à l'allocataire de toute décision en matière de récupération d'un paiement indu au moyen d'une notification écrite. Dans la lettre de motivation, il explique de façon compréhensible sur la base de quels faits la décision a été prise, quelles dispositions légales ont été appliquées, quel mode de calcul du montant payé a été appliqué et de quelles possibilités de recours la famille dispose lorsqu'elle n'est pas d'accord;
- sur demande individuelle, une explication des faits, les dispositions légales sur lesquelles la décision est basée et le mode de calcul du montant, de même que la mention des possibilités de recours, en cas d'attribution d'un droit;
- dans certains cas, la motivation systématique des droits attribués et des paiements;
- la communication aux allocataires, à leur demande, des raisons pour lesquelles ils n'obtiennent pas de supplément social; l'explication des conditions auxquelles ils peuvent obtenir ces suppléments et, le cas échéant, l'invitation périodique à formuler une demande.

##### *L'ONAFTS s'engage*

- à maintenir le niveau de qualité actuel et à mettre tout en oeuvre afin d'assurer la motivation adéquate des quelque 2.800.000 décisions prises annuellement par l'Office et les caisses d'allocations familiales;
- à augmenter, d'ici la fin de l'année 2003, le nombre de communications motivées de décisions de l'ONAFTS qui accordent, refusent ou modifient un droit aux allocations familiales ou réclament un paiement indu;
- à communiquer dans tous les cas, pour la fin de l'année 2004, la motivation de ses décisions en prévoyant l'intégration de cette tâche lors du développement du système de flux de travail (workflow);
- à développer dans ce contexte, des modules de motivation, rédigés en un langage correct et compréhensible, qui sont d'application générale au sein du régime des allocations familiales pour travailleurs salariés et qui font partie intégrante d'une communication individualisée des décisions prises à l'assuré social;
- à tenir ces modules de motivation à jour.

#### Article 35. Sécurité juridique et application uniforme

**L'ONAFTS offre**

des instructions claires et uniformes, permettant aux gestionnaires de dossiers d'assurer une application correcte de la réglementation. Lors de contacts téléphoniques et par écrit ou de visites à domicile, il tend à une approche humaine et compréhensive, l'aide à la famille revêtant un caractère prioritaire.

**L'ONAFTS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à élaborer rapidement des instructions précises et uniformes concernant les modifications de la réglementation;
- à prendre systématiquement contact avec le département des Affaires sociales et/ou d'autres organismes de sécurité sociale à chaque fois que la matière à régler a des points communs avec leurs compétences respectives.

*Section 4. — Accueil***Article 36. Heures d'ouverture****L'ONAFTS offre**

une disponibilité optimale afin de répondre aux exigences légitimes des citoyens. Chaque jour ouvrable, de 8 h 30 m à 16 h 30 m, tout un chacun peut s'y présenter, tant dans les services centraux à Bruxelles que dans les bureaux provinciaux, sauf pour ce qui est du Bureau régional d'Eupen.

Une visite est également possible sur rendez-vous, étant entendu qu'il faut tenir compte des prescriptions en matière de sécurité. Comme mentionné à l'article 18 de ce contrat d'administration, un service de médiation « universel » disposant d'un numéro de téléphone vert garantit une accessibilité maximale. En 2000, 57.388 visiteurs ont été reçus aux divers sites d'accueil de l'Office. 107.504 appels téléphoniques ont été traités au numéro général du seul siège central.

**L'ONAFTS s'engage**

- à maintenir le niveau de qualité actuel;
- à faire le maximum pour garantir la satisfaction des clients;
- à regrouper toutes les missions d'accueil (accueil téléphonique et physique) en un « frontdesk » social. Dans un environnement doté d'une technologie de pointe et avec un agencement orienté vers les interlocuteurs, les familles obtiendront rapidement une réponse avisée à leurs questions, dans les services centraux, chaque jour ouvrable de 8 à 17 heures;
- à recevoir les visiteurs dans les 10 minutes après leur arrivée selon les quotas suivants :

2002 (1 <sup>re</sup> année)	2003 (2 <sup>e</sup> année)	2004 (3 <sup>e</sup> année)
75 %	77 %	80 %

**Article 37. Points de contact locaux****L'ONAFTS offre**

un bureau régional dans chaque province et un bureau régional à Eupen.

**L'ONAFTS s'engage**

à examiner comment il peut encore rapprocher l'accueil du citoyen. En utilisant l'infrastructure d'autres services ou organismes, il s'efforcera de mettre sur pied des antennes locales où les familles pourront se présenter régulièrement pour poser leurs questions en matière d'allocations familiales.

*CHAPITRE 3. — Instruments de mesure du suivi de réalisation des objectifs et des règles de conduite***Article 38. Instruments de mesure**

Les objectifs et règles de conduite repris dans ce contrat d'administration sont suivis et mesurés de la manière suivante :

1. Par des **tableaux de bord** les 34 produits finaux des activités opérationnelles et plus particulièrement la mesure dans laquelle les objectifs et les règles de conduite sont atteints, sont mesurés à l'aide d'indicateurs quantifiables. L'ensemble des tableaux de bord concernant les missions opérationnelles a été validé par PricewaterhouseCoopers le 3 juillet 1995. Par le biais de ces tableaux de bord, des indicateurs sont utilisés pour chaque produit final; ils permettent de mesurer : volume, soldes, délais de traitement, balance d'ancienneté, correction, ponctualité, convivialité et coût. Ces tableaux de bord sont tenus à jour en permanence et sont intégrés dans un datawarehouse, qui permet la consultation et l'analyse de toutes les données au niveau de détail souhaité.
2. Par un **registre** dans lequel sont reprises toutes les questions et plaintes concernant les allocations familiales avec leurs caractéristiques significatives : nom, date de réception, type de question et caisse d'allocations familiales concernée. Le but est d'évaluer en permanence l'efficacité et l'efficacé du régime d'allocations familiales. De cette manière la réglementation et les procédures sont corrigées pour qu'elles s'approchent davantage des mutations sociologiques.
3. Par un **baromètre de qualité** par bureau de paiement des caisses d'allocations familiales libres, basé sur un échantillon de contrôle justifié scientifiquement (modèle d'audit Dulbéa) qui offre un aperçu du niveau de qualité atteint (compétence technique et convivialité).

4. Par des **sondages** qui, selon le cas, sont organisés de façon spécifique et ad hoc ou sont exécutés systématiquement de façon périodique, le service à la clientèle sera mesuré.

Ces instruments de mesure permettent à l'Office d'optimiser les procédures et de donner des conseils à propos de la politique à suivre, chaque fois que c'est nécessaire.

Le plan d'administration exécuté progressivement, le rapport annuel ou un rapport spécifique en la matière permettront de suivre et de mesurer l'utilisation des moyens d'action et les engagements d'exécution du contrat d'administration.

#### CHAPITRE 4. — Engagements de l'Etat

##### Article 39

Conformément à l'article 15 de la loi du 25 avril 1963 sur la gestion des organismes d'intérêt public de sécurité sociale et de prévoyance sociale, l'Etat soumet à l'avis de l'organe de gestion de l'Office tout avant-projet de loi ou d'arrêté visant à modifier la législation que l'institution est chargée d'appliquer. L'urgence ne pourra être invoquée par l'Etat que si sa politique budgétaire et/ou sociale nécessite une telle modalité.

L'Etat s'engage à établir des contacts avec les services concernés de l'Office pour, d'une part, tenir compte des aspects techniques de l'application des modifications envisagées et, d'autre part, lui permettre de préparer les changements. Sauf urgence motivée, la date d'entrée en vigueur des modifications ou nouvelles mesures envisagées est fixée en concertation avec l'institution.

##### Article 40

En concertation préalable avec les institutions et dans le respect de la politique budgétaire de l'Etat et du respect du pacte de stabilité, l'Etat s'engage à respecter le plan de trésorerie établi annuellement pour le versement à la Gestion globale des subventions et du financement alternatif prévus au budget, à charge pour la gestion globale de répartir ces moyens entre les différentes institutions en fonction de leurs besoins de manière telle qu'elles puissent garantir la continuité dans l'exercice de leurs missions.

##### Article 41

Lors de l'évaluation finale du contrat et dans la mesure où l'Etat aura été prévenu en temps utile, l'Etat s'engage à tenir compte des événements de force majeure qui auraient éventuellement entravé la réalisation du contrat ainsi que des décisions du gouvernement prises après la conclusion du contrat et ayant entraîné une augmentation perceptible des tâches ou de certaines dépenses.

##### Article 42

Lorsqu'une mission légale de l'ONAFST nécessite la collaboration d'un ministère fédéral, ce dernier veillera à collaborer efficacement.

Tant l'Office que le service public fédéral réagiront de manière pro-active notamment lorsque la collaboration exige la transmission d'informations.

Ceci implique une concertation permanente entre le service public fédéral et l'Office concerné.

Cette concertation permanente sera mise en œuvre à l'initiative de l'Office.

#### CHAPITRE 5. — crédits de gestion

##### Article 43. Crédits de gestion globaux

Le crédit de gestion qui est octroyé à l'ONAFST comprend tous les crédits en matière de personnel, de fonctionnement et d'investissement tels qu'ils feront partie du budget de gestion et tient compte de l'objectif de prévoir suffisamment de crédits de personnel pour des agents statutaires.

En sa séance du 7 décembre 2001, le Conseil des ministres a fixé les crédits globaux pour l'année 2002, lesquels sont repris dans le tableau ci-après.

(in EUR)

	2002 (1 <sup>re</sup> année)	2003 (2 <sup>e</sup> année)	2004 (3 <sup>e</sup> année)
I. Crédits de personnel	<b>32.888.034</b>	indice santé et programme de stabilité	
II. Crédits de fonctionnement		indice santé et programme de stabilité	
A. Fonctionnels	3.193.736		
B. Informatiques			
- Smals	2.156.674	2.410.764	2.466.540
- ONAFST	6.831.127	6.364.493	5.760.253
	<u>8.987.801</u>	<u>8.775.257</u>	<u>8.226.793</u>
<b>Total (A + B)</b>	<b>12.181.537</b>		
III. Dépenses d'investissement			
A. Informatique	1.667.828	904.811	929.601
B. Patrimoine	2.354.988	4.309.133	1.719.489
C. Mobilier et autres	233.020	indice santé et programme de stabilité	
<b>Total (A + B + C)</b>	<b>4.255.836</b>		
<b>Crédits de gestion globaux</b>	<b>49.325.407</b>		

Pour l'année 2002, les crédits de gestion sont définitifs.

Pour l'estimation pluriannuelle 2003-2004, les crédits sont également fixés pour les crédits de fonctionnement en informatique et pour les dépenses d'investissement pour l'informatique et le patrimoine.

Pour les crédits de personnel, les crédits de fonctionnement fonctionnels et les investissements (à l'exception de l'informatique et du patrimoine), l'accroissement autorisé en 2003 et 2004 correspond en principe à l'indice santé et à l'augmentation retenue par le gouvernement dans le cadre de son programme de stabilité.

#### **Article 44**

Dans les limites de ses missions, l'ONAFTS peut décider de l'acquisition, de l'utilisation ou de l'aliénation de biens matériels ou immatériels et de l'établissement ou de la suppression de droits réels sur ces biens, ainsi que de l'exécution de pareilles décisions.

Par dérogation à l'alinéa 1<sup>er</sup>, toute décision d'acquérir, construire, rénover ou aliéner un immeuble ou un droit immobilier, dont le montant dépasse 5 millions d'euros est soumise à l'autorisation préalable du Ministre de tutelle et du Ministre ayant le budget dans ses attributions. Pour se prononcer, le Ministre du budget dispose d'un délai d'un mois à dater de la réception de l'accord donné par le Ministre de tutelle.

La réglementation en matière de marchés publics est, s'il échet, d'application notamment en matière de rénovation des bâtiments.

#### **Article 45**

En matière de détermination des recettes de gestion, l'affectation du produit de l'aliénation des immeubles ou de la vente de biens mobiliers doit recevoir l'accord préalable du Ministre de tutelle et du Ministre du budget. Pour se prononcer, le Ministre du budget dispose d'un délai d'un mois à dater de la réception de l'accord donné par le Ministre de tutelle.

#### **Article 46. Financement**

Les crédits de gestion de l'Office national d'allocations familiales pour travailleurs salariés comme fixés à l'article 41 du présent contrat sont financés conformément aux dispositions de l'article 1 de la loi du 30 mars 1994 portant des dispositions sociales et des articles 3 et 8 de l'arrêté royal du 8 août 1997 portant des mesures en vue du développement de la gestion globale de la sécurité sociale.

La répartition des moyens financiers de la Gestion globale a lieu sur la base des besoins de trésorerie du régime pour prestations familiales à financer. Les besoins à financer sont fixés comme étant la différence entre les dépenses - opérations courantes et de capital - et les recettes propres. A l'ONAFTS, ces recettes propres représentent un montant de 171,7 millions BEF pour l'exercice 2000 (contre 181,5 millions BEF en 1999).

#### **Article 47. Plan comptable**

L'ONAFTS s'engage à procéder au développement et à la mise en application d'un plan comptable basé sur le nouveau plan comptable normalisé pour les institutions publiques de sécurité sociale.

Ce nouveau plan comptable sera en vigueur l'année suivant la publication de l'arrêté royal portant l'approbation du nouveau plan comptable normalisé proposé par la Commission de normalisation de la comptabilité des institutions publiques de sécurité sociale.

### *CHAPITRE 6. — Sanctions positives et négatives*

#### **Article 48**

**(Pour mémoire)**

### *CHAPITRE 7. — Dispositions finales*

#### **Article 49**

**(Pour mémoire)**

Les dispositions finales sont arrêtées d'un commun accord pour toutes les institutions de sécurité sociale.

ANNEXE COMMUNE AUX INSTITUTIONS DE SECURITE SOCIALE  
en matière de traitement des demandes et de règles de conduite à l'égard du public

## 1. DEVOIRS DES INSTITUTIONS DE SECURITE SOCIALE

### 1.1. Devoir d'information

#### Législation applicable

loi du 11 avril 1995 (charte)

**A la demande écrite de l'assuré social**, les institutions de sécurité sociale sont tenues :

- de lui fournir dans un délai de 45 jours ouvrables toute information "utile" concernant ses droits et obligations. L'information doit être claire, précise, complète et, en principe gratuite. Elle doit en outre indiquer clairement les références du dossier traité et le service qui gère celui-ci.
- de mettre à sa disposition des brochures actualisées régulièrement et décrivant les droits et obligations en vigueur dans la législation qu'elles appliquent.
- de lui fournir un document de synthèse concernant l'ensemble des institutions (information de base sur le fonctionnement de la sécurité sociale en général).

**D'initiative**, les institutions de sécurité sociale sont tenues de communiquer à l'assuré social tout complément d'information nécessaire à l'examen de sa demande ou au maintien de ses droits.

Il faut noter que le devoir d'information s'applique également à l'égard des autres institutions.

### 1.2. Devoir de conseil

#### Législation applicable

loi du 11 avril 1995 (charte)

Dans les mêmes conditions que celles relatives au devoir d'information, les institutions de sécurité sociale doivent, dans les matières qui les concernent, conseiller tout assuré social qui le demande sur l'exercice de ses droits ou l'accomplissement de ses devoirs et obligations (obligation de moyen).

### 1.3. Transmission des demandes d'information ou de conseil destinées à un autre organisme.

#### Législation applicable

loi du 11 avril 1995 (charte)

Charte de l'utilisateur des services publics, 1ère partie, Chapitre II, Section 2, point 3

Lorsque l'assuré social adresse une demande d'information ou de conseil à une institution incompétente, celle-ci doit veiller à la transmettre sans délai à l'institution compétente et à en avvertir simultanément l'assuré social.

### 1.4. Obligation d'utiliser un langage clair et compréhensible

#### Législation applicable

loi du 11 avril 1995 (charte)

Charte de l'utilisateur des services publics, 1<sup>re</sup> partie, Chapitre II, Section 1<sup>re</sup>, point 2

Les institutions de sécurité sociale doivent utiliser un langage compréhensible pour le public.

### 1.5. Heures d'ouverture

#### Législation applicable

Charte de l'utilisateur des services publics, 1ère partie, Chapitre II, Section 1<sup>re</sup>, point 1 et circulaire n° 443 du 17 décembre 1996

Une attention particulière doit être accordée à l'assouplissement des heures d'ouverture. En conséquence, les heures d'ouverture peuvent, sur demande, être étendues les mardi et vendredi jusqu'à 20 heures. Le but est que les citoyens qui sont dans l'impossibilité de se rendre à l'administration pendant les heures normales de bureau puissent prendre rendez-vous par téléphone afin d'être entendus par l'agent dont le nom est indiqué dans la correspondance qui leur a été adressée ou par un autre agent les jours où l'administration reste ouverte plus tard. Ceci n'exclut pas la possibilité de prendre un rendez-vous à d'autres jours et heures.

## 2. PROCEDURES D'OCTROI

### 2.1. Octroi d'office ou sur demande

#### Législation applicable

loi du 11 avril 1995 (charte)

Les prestations sociales sont octroyées d'office chaque fois que cela s'avère matériellement possible.

### 2.2. Accuser réception

#### Législation applicable

loi du 11 avril 1995 (charte)

L'institution de sécurité sociale doit délivrer un accusé de réception indiquant le délai d'examen de la demande ainsi que le délai de prescription en vigueur.

La Charte donne au Roi la possibilité de fixer des modalités complémentaires ou de déterminer les cas dans lesquels l'accusé de réception ne doit pas être délivré, ce qui a été le cas dans le secteur des accidents du travail.

### 2.3. Transmettre les demandes de prestations erronément adressées par l'assuré social

#### Législation applicable

loi du 11 avril 1995 (charte)

Charte de l'utilisateur des services publics, 1ère partie, Chapitre II, Section 2, point 3

Toutes les demandes adressées à n'importe quelle institution de sécurité sociale doivent être transmises à l'institution compétente et le demandeur doit être averti du renvoi de la demande.

La loi du 11 avril 1995 prévoit en outre la possibilité de valider la date d'introduction de la demande initiale mal orientée.

### 2.4. Polyvalence des demandes

#### Législation applicable

loi du 11 avril 1995 (charte)

Il est prévu que le Roi détermine quelle demande, introduite en vue de l'obtention d'un avantage ressortissant à un régime de sécurité sociale, vaut demande d'obtention du même avantage à charge d'un autre régime.



### 3. DECISION

#### 3.1. Instruction de la demande

##### Législation applicable

loi du 11 avril 1995 (charte)

Outre l'obligation de décider dans les délais requis, la Charte impose à l'institution de participer activement à l'instruction du dossier en récoltant d'initiative les renseignements qui lui font défaut.

#### 3.2. Délais

##### Législation applicable

loi du 11 avril 1995 (charte)

La Charte prévoit que l'institution de sécurité sociale statue au plus tard dans les 4 mois de la réception de la demande ou du fait qui a donné lieu à l'examen d'office.

Lorsque l'institution de sécurité sociale ne peut prendre de décision dans le délai, elle en informe l'intéressé et lui en donne les raisons.

Si la demande nécessite l'intervention d'une autre institution de sécurité sociale, cette intervention sera demandée par l'institution à laquelle la demande a été adressée. Le demandeur en sera informé mais cela ne prolongera pas le délai imparti.

Le délai de 4 mois est suspendu tant que l'intéressé ou une institution étrangère n'ont pas fourni complètement à l'institution de sécurité sociale les renseignements demandés, nécessaires pour prendre la décision.

Si malgré le rappel qui lui est adressé, le demandeur reste pendant plus d'un mois en défaut de fournir les renseignements complémentaires demandés par l'institution de sécurité sociale, celle-ci, après avoir accompli toute démarche utile en vue de l'obtention desdits renseignements peut statuer en se basant sur les renseignements dont elle dispose, sauf si le demandeur fait connaître un motif justifiant un délai de réponse plus long.

### 4. EXECUTION DE LA DECISION

#### 4.1. Notification

##### Législation applicable

loi du 11 avril 1995 (charte)

**Les décisions doivent être motivées, contenir certaines mentions (relatives aux possibilités de recours existantes ainsi qu'aux formes et délais à respecter à cet effet) et la notification doit se faire dans le respect de certaines formes.**

La Charte prescrit qu'en principe, la notification a lieu au plus tard au moment de l'exécution et se fait par lettre ordinaire ou par la remise d'un écrit à l'intéressé.

Divers arrêté royaux d'exécution sont toutefois intervenus pour fixer des modalités de notification ou, des exceptions au principe (secteur de l'assurance-maladie, secteur des maladies professionnelles, secteur des allocations familiales, pensions du secteur public, secteur des accidents du travail). De même, certaines mentions ont été adaptées dans certains secteurs (accidents du travail).

#### 4.2. Motivation - mentions obligatoires

##### Législation applicable

loi du 11 avril 1995 (charte)

loi du 29 juillet 1991 (motivation formelle des actes administratifs)

**Les décisions doivent être motivées.** La motivation exigée consiste en l'indication dans l'acte, de considérations de droit et de fait servant de fondement à la décision. Elle doit être adéquate (la décision doit en tout cas contenir les faits propres à la situation particulière et les bases légales et réglementaires qui se trouvent à la base de la décision).

L'obligation de motiver ne s'impose pas lorsque l'indication des motifs peut notamment porter atteinte à l'ordre public, violer le droit au respect de la vie privée ou constituer une violation des dispositions en matière de secret professionnel.

**La décision d'octroi ou de refus doit obligatoirement contenir les mentions suivantes :**

- la possibilité d'intenter un recours devant la juridiction compétente (dans la plupart des cas le tribunal du travail);
- l'adresse des juridictions compétentes (une liste avec les adresses de tous les tribunaux compétents suffit);
- le délai et les modalités de recours (3 mois en vertu de la charte sauf délai plus favorable);
- le contenu des articles 728 et 1017 du Code judiciaire;
- les références du dossier et du service qui le gère;
- la possibilité d'obtenir toute explication sur la décision auprès du service qui gère le dossier ou d'un service d'information désigné.

En cas de non reproduction de ces mentions, le délai de recours en annulation ne commence pas à courir.

**Lorsque la décision porte sur des sommes d'argent, elle doit mentionner le mode de calcul de celles-ci. Cette communication vaut alors motivation et notification.**

#### 4.3. Paiement de la prestation sociale

##### Législation applicable

loi du 11 avril 1995 (charte)

Une fois la décision prise conformément à ce qui précède, le paiement des prestations doit être effectué dans les 4 mois de la notification de la décision d'octroi, à condition évidemment que les conditions de paiement soient remplies à ce moment et à moins qu'un délai plus court ne soit prévu dans la législation concernée.

Si le paiement ne peut être effectué dans le délai imparti, l'institution chargée du paiement des prestations en informe le demandeur, en indiquant les motifs du retard.

Aussi longtemps que le paiement n'est pas effectué, le demandeur est informé tous les quatre mois du motif du retard.

Le dépassement du délai n'entraîne toutefois pas de réelle sanction mais est susceptible d'avoir une incidence sur la détermination des intérêts de retard.

#### **4.4. Intérêts**

##### Législation applicable

loi du 11 avril 1995 (charte)

La Charte dispose que les prestations portent intérêt de plein droit. En règle générale, des intérêts sont dus à partir de l'expiration du délai de 4 mois (ou d'un délai plus court prévu par une législation spécifique) après la prise de décision, mais au plus tôt à partir de la date de l'exigibilité de la prestation, que le retard soit dû à l'organisme de paiement lui-même ou à une autre institution de sécurité sociale belge.

Les intérêts ne sont dus qu'aux seuls assurés sociaux et en aucun cas à ceux qui sont subrogés dans leurs droits.

Toutefois, si le retard est dû à l'intéressé lui-même ou à une institution étrangère, aucun intérêt ne sera dû, étant donné que le délai pour prendre une décision est suspendu. Si le retard est dû à une autre institution belge, mais qui n'est pas une institution de sécurité sociale, la même règle est d'application.

Lorsque l'institution de sécurité sociale accorde des avances d'au moins 90 % en attendant d'avoir les informations nécessaires pour prendre une décision définitive, les intérêts ne sont pas dus sur la différence restant à payer.

Lorsque des avances, quel qu'en soit le montant, sont liquidées dans le délai imposé, aucun intérêt n'est dû sur la différence entre le montant définitif et le montant des avances versées soit

- si la décision définitive dépend des renseignements qui doivent être communiqués par le demandeur lui-même ou par une institution autre qu'une institution de sécurité sociale;
- si la décision définitive dépend de la décision de deux ou plusieurs organismes de pensions et pour autant que les demandes de pensions aient été introduites dans le délai de 8 mois qui précède la date de prise de cours de la pension;
- si ce n'est que lors de la décision définitive que l'on peut constater que l'assuré social satisfait aux conditions requises pour avoir droit à une prestation minimum.

#### **4.5. Délais de recours**

##### Législation applicable

loi du 11 avril 1995 (charte)

Sans préjudice de dispositions plus favorables à l'assuré social, le délai de recours contre les décisions en matière d'octroi, de paiement ou de récupération de prestations est fixé à trois mois.

#### **4.6. Répétition d'indu**

##### Législation applicable

loi du 11 avril 1995 (charte)

Les décisions de répétition d'indu doivent, outre les mentions générales susvisées, contenir des mentions spécifiques :

- la constatation de l'indu;
- le montant total de l'indu ainsi que le mode de calcul;
- le contenu et les références des dispositions en infraction desquelles les paiements ont été effectués;
- le délai de prescription pris en considération;
- le cas échéant, la possibilité pour l'institution de sécurité sociale de renoncer à la répétition de l'indu et la procédure à suivre afin d'obtenir cette renonciation;
- la possibilité de soumettre une proposition motivée en vue d'un remboursement étalé.

Si la décision ne reprend pas ces mentions, le délai de recours ne commence pas à courir.

Vu pour être annexé à Notre arrêté du 8 avril 2002.

**ALBERT**

Par le Roi :

Le Ministre du Budget,

J. VANDE LANOTTE

Le Ministre des Affaires sociales,

F. VANDENBROUCKE

Le Ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'administration,

L. VAN DEN BOSSCHE