

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. 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 BELGISCHE STAAT
EN
DE RIJKSDIENST VOOR PENSIOENEN**

Inhoudsopgave

INLEIDING

TITEL I. DEFINITIES

TITEL II. VOORWERP VAN DE OVEREENKOMST

TITEL III. TAKEN EN DOELSTELLINGEN VAN DE RIJKSDIENST VOOR PENSIOENEN

HOOFDSTUK 1 : ALGEMENE BEPALINGEN

HOOFDSTUK 2 : BEPALINGEN BETREFFENDE HET BIJHOUDEN EN DE UITWISSELING VAN DE SOCIALE ZEKERHEIDSGEGEVENS

HOOFDSTUK 3 : BEPALINGEN BETREFFENDE DE INNING VAN SOMMIGE BIJDAGEN EN INHOUDINGEN

HOOFDSTUK 4 : BEPALINGEN BETREFFENDE DE OPDRACHT INZAKE TOEKENNING

HOOFDSTUK 5 : BEPALINGEN BETREFFENDE DE OPDRACHT INZAKE BETALING

HOOFDSTUK 6 : GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN INZAKE TOEKENNING EN BETALING

HOOFDSTUK 7 : BEPALINGEN BETREFFENDE DE OPDRACHT INZAKE CONTRÔLE

HOOFDSTUK 8 : BEPALINGEN BETREFFENDE DE OPDRACHT VAN OPENBARE DIENSTVERLENING INZAKE VOORLICHTING

HOOFDSTUK 9 : STATISTISCHE EN ACTUARIELE STUDIES

HOOFDSTUK 10 : BEPALINGEN BETREFFENDE DE OPDRACHT INZAKE INDIVIDUELE LEVENSVZERKERING EN GROEPSVERZEKERING

HOOFDSTUK 11 : VOORBEREIDINGS-, ADVISERINGS- EN ONDERSTEUNINGSOPDRACHT

HOOFDSTUK 12 : OPDRACHT INZAKE BEHEER VAN DE FINANCIEN

TITEL IV. GEDRAGSREGELS JEGENS HET PUBLIEK

HOOFDSTUK 1 : TOEGANG TOT DE ALGEMENE INFORMATIE

HOOFDSTUK 2 : VEREENVOUDIGING VAN DE ADMINISTRATIEVE PROCEDURES EN LEESBAARHEID VAN ADMINISTRATIEVE DOCUMENTEN

HOOFDSTUK 3 : EENVORMIGE TOEPASSING EN DEONTOLOGISCHE REGELS

HOOFDSTUK 4 : ONTHAAL

TITEL V. MEETINSTRUMENTEN VOOR DE OPVOLGING VAN DE DOELSTELLINGEN EN DE GEDRAGSREGELS

TITEL VI. OPRICHTING VAN EEN INTERNE AUDIT

TITEL VII. BESTUURSPLAN

TITEL VIII. VERBINTENIS VAN DE STAAT

TITEL IX. WIJZE VAN BEREKENING EN VASTLEGGING VAN DE BEHEERSKREDIETEN EN VAN HET MAXIMUMBEDRAG VAN DE PERSONEELSKREDIETEN MET BETREKKING TOT DE STATUTAIREN

TITEL X. WERKWIJZE EN OBJECTIEVE PARAMETERS VOOR DE TOETSING VAN DE BESTUURSOVEREENKOMST

HOOFDSTUK 1 : OBJECTIEVE CRITERIA

HOOFDSTUK 2 : JAARLIJKSE TOETSING

TITEL XI. EINDBEPALINGEN

HOOFDSTUK 1 : ANDERE OPDRACHTEN

HOOFDSTUK 2 : DUUR EN INWERKINGTREDING VAN DE OVEREENKOMST

HOOFDSTUK 3 : HERZIENING VAN DE OVEREENKOMST

**BESTUURSOVEREENKOMST TUSSEN DE BELGISCHE STAAT EN
DE RIJKSDIENST VOOR PENSIOENEN**

Overwegende :

dat de bestuursovereenkomst noch betrekking heeft op de inhoud van de sociale zekerheid, noch op de vastlegging van het bedrag van de inkomsten of de uitgaven, maar de dagelijkse werking en het beheer van de instellingen wil optimaliseren en daartoe een grotere vrijheid toekent in de bepaling van de interne organisatie en in de aanwending van het toegestane budget;

dat de contracterende partijen zich beschouwen als partners die de aan de Rijksdienst voor Pensioenen toevertrouwde opdrachten uitvoeren en dit slechts kunnen doen in samenwerking met andere partners;

dat deze overeenkomst de bevoegdheden, de opdrachten en de verantwoordelijkheden van andere betrokken partners, bij de toepassing van het pensioenstelsel voor zelfstandigen en van het stelsel van de tegemoetkomingen aan mindervaliden, in geen geval op de helling mag zetten;

dat de overeenkomst de partijen slechts verbindt in het kader van de verdeling van de bevoegdheden tussen de Rijksdienst voor Pensioenen en de andere instellingen van sociale zekerheid en openbare instellingen van sociale zekerheid;

dat de andere openbare instellingen van sociale zekerheid en de andere instellingen van sociale zekerheid bevoegd en verantwoordelijk blijven voor de opdrachten die hen werden toevertrouwd op grond van de wetgeving inzake de sociale zekerheid;

dat beide contracterende partijen zich ertoe verbinden te streven naar een optimale omgeving die geschikt is voor de realisatie van de wederzijdse verbintenissen;

dat de contracterende partijen zich ertoe verbinden de bepalingen na te leven inzake het paritair beheer dat wordt versterkt, gegeven de toegenomen verantwoordelijkheden en autonomie die aan de Rijksdienst worden toegekend in het kader van de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid;

dat, behoudens andersluidende bepalingen, de verbintenissen geldig blijven zolang het beleid niet wijzigt en dat de beoordeling van de naleving van de verbintenissen zal gebeuren rekening houdende met de na de datum van ondertekening van deze overeenkomst genomen beleidsbeslissingen die de verwezenlijking van de doelstellingen van de overeenkomst hebben beïnvloed;

dat de verbintenissen vervat in deze overeenkomst geen afbreuk doen aan de verplichting voor de Rijksdienst om de diverse wettelijke en verordenende teksten na te leven die algemene richtlijnen bevatten opgelegd aan de instellingen van sociale zekerheid bij het onderzoek van de rechten op de uitkeringen en in de omgang met de sociaal verzekerden, met name :

- 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.

er wordt overeengekomen, ter uitvoering van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid, genomen 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,

tussen, enerzijds,

- de Belgische Staat,
- en, anderzijds,

— de Rijksdienst voor Pensioenen,

wat volgt :

TITEL I. — Definities

Artikel 1

Voor de uitvoering van deze bestuursovereenkomst wordt verstaan onder :

- 1° « Staat » : de Belgische Staat vertegenwoordigd door de Minister van Sociale Zaken en Pensioenen, de heer Frank VANDENBROUCKE, de Minister van Begroting, Maatschappelijke Integratie en Sociale Economie, de heer Johan VANDE LANOTTE, en de Minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de Administratie, de heer Luc VAN DEN BOSSCHE;
- 2° "Rijksdienst (R.V.P.)" : de Rijksdienst voor Pensioenen bedoeld in artikel 40 van het koninklijk besluit nr. 50 van 24 oktober 1967 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers, zoals gewijzigd bij het koninklijk besluit n°513 van 27 maart 1987 tot afschaffing van de Rijkskas voor rust-en overlevingspensioenen en tot reorganisatie van de Rijksdienst voor Werknemerspensioenen, vertegenwoordigd door de Administrateur-generaal, de heer Gabriel PERL;
- 3° "Beheerscomité" : het Beheerscomité van de Rijksdienst voor Pensioenen bedoeld in artikel 42 van het koninklijk besluit nr. 50 van 24 oktober 1967 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers;
- 4° « Raad voor uitbetaling van de voordelen » : de Raad voor uitbetaling van de voordelen bedoeld in artikel 60bis van het koninklijk besluit nr. 50 van 24 oktober 1967 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers;
- 5° "Boordtabellen" : beheersinstrument, 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, bestemd om een overzicht te geven van het verband dat bestaat tussen de doelstellingen (in termen van werkbare normen), de toegestane en aangewende middelen (in termen van kosten) en de aan de sociaal verzekerden geleverde diensten (in termen van bereikte resultaten);
- 6° "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° "Meewerkende instelling" : een andere openbare instelling van sociale zekerheid, een andere Belgische of buitenlandse instelling van sociale zekerheid, een meewerkende instelling van sociale zekerheid of een ander publiekrechtelijk rechtspersoon;
- 8° "Openbare instellingen van sociale zekerheid" : de instellingen bedoeld in artikel 2 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid;

- 9° "Instellingen van sociale zekerheid" : de ministeries, de openbare instellingen van sociale zekerheid evenals iedere instelling, autoriteit of publiekrechtelijk rechtspersoon die sociale zekerheidsvoordelen toekent;
- 10° "Meewerkende instellingen van sociale zekerheid" : de privaatrechtelijke instellingen erkend om mee te werken aan de toepassing van de sociale zekerheid.

TITEL II. — Voorwerp van de overeenkomst

Artikel 2

Deze overeenkomst wordt gesloten in het kader van de bepalingen van artikel 5 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid.

Zij bepaalt de regels en de bijzondere voorwaarden volgens welke de Rijksdienst zijn wettelijke opdrachten uitvoert.

TITEL III. — Taken en doelstellingen van de rijksdienst voor pensioenen

HOOFDSTUK 1. — Algemene bepalingen

Artikel 3

In het kader van zijn opdracht van openbare dienstverlening oefent de Rijksdienst onder meer de volgende taken uit :

- hij werkt mee aan het bijhouden van de sociale zekerheidsgegevens nodig voor de toekenning van de pensioenen, waarbij hij zich inzonderheid vergewist van hun kwaliteit;
- hij int sommige vrijwillige of verplichte bijdragen, de bedragen van de overdrachten vanuit de overheidssector, administratieve boetes en de solidariteitsinhouddingen;
- overeenkomstig de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen kent hij de rechten toe inzake de rust- en overlevingspensioenen voor de werknemers (met inbegrip van het vakantiegeld), de verwarmingstoelage, de ouderdoms- en weduwen renten evenals de inkomensgarantie voor ouderen;
- hij betaalt en beheert de verschillende rechten die hij toekent evenals de rust- en overlevingsprestaties door het stelsel van de zelfstandigen voorzien, bepaalde tegemoetkomingen aan mindervalide personen en het supplement vervroegd pensioen landbouw;
- hij gaat na of de gerechtigden voldoen aan de betalingsvoorwaarden van de door hem betaalde uitkeringen (verplichtingen inzake verblijf, stopzetting van beroepsactiviteit of verbod van cumulatie met andere sociale uitkeringen);
- hij informeert het publiek door te antwoorden op de schriftelijke en mondelinge vragen om inlichtingen die hij ontvangt, raamt de pensioenrechten van de toekomstige gepensioneerden en voert statistische of actuariële studies uit.
- hij beheert de rechten inzake individuele levensverzekering en groepsverzekering geregeld door de bepalingen van het koninklijk besluit van 14 mei 1969 betreffende de toekenning van buitenwettelijke voordelen aan de werknemers, vanaf de vaststelling en de inning van de bijdragen tot de toekenning en de betaling van de gevormde voordelen.
- bovendien vervult hij een voorbereidings-, adviserings- en ondersteuningsopdracht ten opzichte van de Minister die voor pensioenen bevoegd is.

Artikel 4

Onverminderd de wettelijke beschikkingen bepaald door het «Handvest» van de sociaal verzekerde kan de realisatie door de Rijksdienst, geheel of gedeeltelijk, van een in deze overeenkomst vastgelegde doelstelling afhankelijk gesteld worden van de realisatie van bepaalde opdrachten door een meewerkende instelling.

De partijen komen overeen dat de Rijksdienst niet gedeeltelijk of volledig aansprakelijk kan worden gesteld voor het niet of gedeeltelijk realiseren van de in deze overeenkomst vastgelegde doelstellingen, indien dit niet of gedeeltelijk realiseren zelf te wijten is aan het niet of gebrekkig uitvoeren van een voorafgaande verplichting van een meewerkende instelling.

De Rijksdienst verbindt zich er echter toe elk nuttig contact te nemen met de genoemde meewerkende instellingen om de informatie-overdrachten te optimaliseren en aan het Beheerscomité van de sociale zekerheid alsook aan de toezichthoudende Minister elk probleem te melden dat zou kunnen rijzen.

HOOFDSTUK 2. — Bepalingen betreffende het bijhouden en de uitwisseling van de sociale zekerheidsgegevens

Artikel 5

De Rijksdienst neemt een bepalende positie in in de vereniging zonder winstoogmerk «Compte individuel multisectoriel – Multisectoriële Individuele Rekening, afgekort : «CIMIRE», die de overname garandeert van de opdracht toevertrouwd aan FORTIS BANK VERZEKERINGEN betreffende het bijhouden van de individuele pensioenrekening bedoeld bij artikel 28 van het koninklijk besluit nr. 50 van 24 oktober 1967 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers.

Als lid van deze V.Z.W. zorgt de Rijksdienst voor de kwaliteit en de relevantie van de gegevens betreffende de pensioenrekening.

Hij draagt bij tot het behoud van deze garanties tijdens de evolutie van de wijzen van samenstelling, overdracht en bewaring van de gegevens, inzonderheid met het oog op de implementatie van de multifunctionele aangifte van de werkgevers.

HOOFDSTUK 3. — Bepalingen betreffende het innen van sommige bijdragen en inhoudingen

Artikel 6

De Rijksdienst zorgt voor de exacte inning van de bijdragen die de werkgevers moeten storten in het kader van de bepalingen van het koninklijk besluit nr. 33 van 30 maart 1982, alsook van de door de werkgevers verschuldigde hoofdelijke bijdragen bepaald bij artikel 268 van de programmawet van 22 december 1989.

Evenzo stelt hij alles in het werk om de correcte inning van de persoonlijke en werkgeversbijdragen bepaald in het kader van de bijzondere pensioenregelingen van sommige werknemerscategorieën (vliegend personeel van de burgerluchtvaart, beroepsjournalisten) te verzekeren.

HOOFDSTUK 4. — Bepalingen betreffende de opdracht inzake toekenning

Artikel 7

De Rijksdienst beslist over de toekenning van het rust- en overlevingspensioen voor werknemers en van de inkomensgarantie voor ouderen.

Die opdracht omvat inzonderheid alle activiteiten inzake het onderzoek en de toekenning van de rechten gevestigd in het repartitiestelsel (rust- en overlevingspensioenen, met inbegrip van het vakantiegeld en van de verwarmingstoelage) en de rechten die, in het verleden, werden gevestigd in het wettelijke kapitalisatiestelsel (ouderdoms- en weduwen renten).

Artikel 8

Onverminderd de wettelijke termijnen waarbinnen de beslissingen van toekenning van de rustpensioenen aan werknemers moeten worden genomen, verbindt de Rijksdienst zich ertoe een termijn van 63 werkdagen (te rekenen vanaf de ontvangst van de aanvraag) na te leven ten belope van de in de volgende tabel vermelde percentages van gevallen :

2002 (eerste jaar)	2003 (tweede jaar)	2004 (derde jaar)
50 %	50 %	90 %

Artikel 9

Onverminderd de wettelijke termijnen waarbinnen de beslissingen van toekenning van de overlevingspensioenen aan werknemers moeten worden genomen, verbindt de Rijksdienst zich ertoe een termijn van 42 werkdagen (te rekenen vanaf de ontvangst van de aanvraag) na te leven ten belope van de in de volgende tabel vermelde percentages van gevallen :

2002 (eerste jaar)	2003 (tweede jaar)	2004 (derde jaar)
50 %	50 %	90 %

Artikel 10

Onverminderd de wettelijke termijnen waarbinnen de beslissingen van toekenning inzake inkomensgarantie voor ouderen aan werknemers moeten worden genomen, verbindt de Rijksdienst zich ertoe een termijn van 63 werkdagen (te rekenen vanaf de ontvangst van de aanvraag of van een gelijkaardige informatie) na te leven ten belope van de in de volgende tabel vermelde percentages van gevallen :

2002 (eerste jaar)	2003 (tweede jaar)	2004 (derde jaar)
50 %	50	90 %

Artikel 11

De in de artikelen 8, 9 en 10 bedoelde termijnen worden geschorst zolang de Rijksdienst wacht op noodzakelijke inlichtingen afkomstig van de sociaal verzekerde of van een instelling waarop het Handvest van de sociaal verzekerde niet van toepassing is.

Als de Rijksdienst voorziet dat hij binnen de toegestane termijn geen beslissing zal kunnen nemen, brengt hij de sociaal verzekerde daarvan onverwijld op de hoogte.

HOOFDSTUK 5. — Bepalingen betreffende de opdracht inzake betaling

Artikel 12

De Rijksdienst staat in voor de regelmatige betaling van de sociale voordelen die door zijn diensten worden toegekend evenals voor de betaling van de rust- en overlevingsprestaties bepaald door de regeling voor zelfstandigen, van sommige tegemoetkomingen aan bejaarde mindervalide personen en van het supplement vervroegd pensioen landbouw.

Deze opdracht omvat alle activiteiten die de betaalbaarstelling voorafgaan, de activiteiten in verband met de inning van de wettelijke inhoudingen (gezondheidszorg, solidariteitsinhouding, bedrijfsvoorheffing) en de activiteiten omtrent iedere gebeurtenis of informatie die het bedrag van de voordelen of de betalingsvoorwaarden kan wijzigen.

Wat betreft de verrichtingen die de betaalbaarstelling voorafgaan, verifieert de Rijksdienst met name de overeenstemming en de verenigbaarheid van zijn eigen beslissingen met die genomen door het Rijksinstituut voor Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen en door de Dienst Tegemoetkomingen aan gehandicapten van het Ministerie van Sociale Zaken en ook met de beslissingen genomen door andere Belgische of buitenlandse instellingen, in het bijzonder volgens de gegevens opgeslagen in het Kadaster van de Pensioenen.

Artikel 13

Onverminderd de wettelijke termijnen binnen welke de betaling moet worden verricht, zal de Rijksdienst de sociale voordelen waarvan hij de betaling verzekert, betalen binnen de 21 werkdagen te rekenen vanaf de ingangsdatum, of uiterlijk binnen de 21 werkdagen nadat aan de betalingsvoorwaarden is voldaan.

Als er een wijziging optreedt in de rechten zal de Rijksdienst erop toezien dat de betaling niet wordt onderbroken; zonodig zal een voorschot worden betaald.

Artikel 14

De Rijksdienst vordert de ten onrechte betaalde uitkeringen in en voert de beslissingen tot kwijtschelding van deze invordering uit.

HOOFDSTUK 6. — Algemene bepalingen inzake toekenning en betaling

Artikel 15

Wat betreft de kwaliteit van de beslissingen genomen inzake de toekenning en de betaling van de voordelen, streeft men ernaar om aan het einde van deze overeenkomst te komen tot een foutenmarge nul. Iedere beslissing die niet gemotiveerd is wordt beschouwd als een fout.

Deze doelstelling zal worden bereikt via een betere interne organisatie op het vlak van de kwaliteitszorg en de kwaliteitscontrole.

De mogelijke indicatoren zijn :

- de verhouding tussen het aantal beslissingen en het aantal gegronde beroepen
- het aantal klachten ingediend bij een Ombudsman
- het aantal telefonische en schriftelijke klachten
- de cijfers van de postverificatie

HOOFDSTUK 7. — *Bepalingen betreffende de controle-opdracht***Artikel 16**

De opdracht van openbare dienstverlening inzake controle omvat de volgende activiteiten :

1. grondige verificatie van de identificatiegegevens op basis van alle beschikbare bestanden;
2. controle van de beroepsactiviteit van de gepensioneerde en/of van zijn echtgeno(o)t(e);
3. controle van het recht op kinderbijslag van de weduwen en weduwnaars die jonger zijn dan 45 jaar en een overlevingspensioen genieten;
4. jaarlijkse controle door middel van een levensbewijs dat moet worden voorgelegd door iedere rechthebbende die in het buitenland verblijft;
5. driemaandelijks controle door middel van een verblijfsbewijs dat moet worden voorgelegd door iedere rechthebbende die per overschrijving een gewaarborgd inkomen voor bejaarden, een inkomensgarantie voor ouderen en/of een tegemoetkoming als mindervalide persoon ontvangt.

HOOFDSTUK 8. — *Bepalingen betreffende de opdracht van openbare dienstverlening inzake voorlichting***Artikel 17**

De dienstverlening inzake informatie omvat de volgende activiteiten :

1. de antwoorden op schriftelijke en mondelinge vragen om inlichtingen bij de gewestelijke bureaus of bij de centrale administratie;
2. de raming van de toekomstige pensioenrechten op vraag van de betrokkenen (Infodienst pensioenen).
3. de beschikbare statistische of actuariële gegevens en studies.

*Afdeling 1. — Vragen om inlichtingen***Artikel 18**

Onverminderd de wettelijke termijnen waarbinnen de inlichtingen moeten worden verschaft, zal onverwijld en uiterlijk binnen 21 werkdagen vanaf de ontvangst van de vraag een passend antwoord worden gegeven op de schriftelijke vragen om inlichtingen.

Als dit praktisch onmogelijk blijkt, zal de betrokkene hiervan op de hoogte worden gesteld binnen 11 werkdagen volgend op voormelde ontvangst.

Een passend antwoord omvat alle nuttige inlichtingen betreffende de rechten en plichten van de betrokkene, geformuleerd op een duidelijke, nauwkeurige, volledige en kosteloze manier.

Onder nuttige inlichting wordt verstaan alle inlichtingen omtrent zijn individuele pensioensituatie. Deze inlichtingen hebben met name betrekking op de voorwaarden van toekenning van de uitkeringen, de elementen waarmee rekening wordt gehouden voor het vastleggen van het bedrag, en de vermindering of opschorting die op het voordeel kan worden toegepast overeenkomstig de cumulatierregels.

Artikel 19

De Rijksdienst verbindt zich ertoe om elke aanvraag om uitkeringen, elk verzoek om informatie of advies die de sociaal verzekerde hem bij vergissing heeft toegezonden onverwijld aan de bevoegde instelling van sociale zekerheid door te sturen en hem gelijktijdig ervan in kennis te stellen.

Artikel 20

De Rijksdienst verstrekt uit eigen beweging elke bijkomende informatie nuttig voor het onderzoek van de pensioenaanvraag, voor het behoud of de verhoging van de rechten van betrokkene.

De informatie moet duidelijk de kenmerken en de beheerder van het dossier vermelden.

Artikel 21

Vanaf de eerste uitbetaling van het pensioen en nadien bij wijziging van het netto of het bruto bedrag van het recht of van één van de positieve of negatieve componenten ervan, wordt uiterlijk op het ogenblik van de uitvoering van de wijziging van het recht een omstandig overzicht afgeleverd. Er wordt echter wel een uitzondering gemaakt voor de eenvoudige indexering van de uitkeringen.

*Afdeling 2. — Raming van de toekomstige pensioenrechten***Artikel 22**

De Rijksdienst zal de ramingen van toekomstige pensioenrechten, ten belope van de hieronder vermelde percentages van gevallen, meedelen binnen een termijn van 21 werkdagen.

loopbaan	2002	2003	2004
werknemers	70 %	85 %	100 %

Rekening houdende met de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen inzake de vaststelling van de toe te passen coëfficiënten, het ogenblik waarop de instellingen van sociale zekerheid de loopbaan-, inkomens-, en bijdragegegevens van de toekomstige gepensioneerden ten vroegste aan de Rijksdienst kunnen overmaken en de eenheid van loopbaan, kunnen bovenvermelde termijnen maar beginnen te lopen vanaf het ogenblik dat alle gegevens die noodzakelijk zijn voor de pensioenberekening ter beschikking zijn van de Rijksdienst. De Rijksdienst stelt van zijn kant alles in het werk om in de praktijk tot een efficiënte en snellere gegevensinzameling en berekening te komen.

HOOFDSTUK 9. — *Statistische en actuariële studies***Artikel 23**

Inzake actuariële studiën gebruikt de Rijksdienst een mathematisch model (Emeralt) dat ertoe strekt, de prognoses inzake uitgaven in het repartitiestelsel op korte en op middellange termijn (10 jaar) en de invloed van de overwogen wetgevende wijzigingen te evalueren.

Stunend op de recentste demografische ontwikkelingen, op de statistische informatie van de in betaling zijnde gerechtigden en op de inschrijvingen op de individuele pensioenrekening, wordt het toekomstig verloop van de pensioenuitgaven, met behulp van een aantal wettelijke en niet-wettelijke parameters, berekend.

De werking van het model kan als volgt kort samengevat worden :

* Bij het begin van de simulatie worden de parameters geselecteerd. Er bestaat de mogelijkheid om de wettelijke parameters te wijzigen : met name de pensioenleeftijd, de pensioenbreuk, percentage gezin of alleenstaande, berekeningspercentage overleving, cumulatiepercentage rust- en overlevingspensioenen, loonplafondbedragen, gewaarborgde minima enz.;

* Er is een uitsterving van het aantal in betaling zijnde gevallen, opgesplitst per leeftijd en per categorie (gehuwd, ongehuwd of weduw(e)(naar)). De oorzaken van het vertrek zijn het overlijden, de overdracht naar een andere categorie en de afstand van het pensioenrecht. (niet-wettelijke parameters : sterfte-coëfficiënten, echtscheidingscoëfficiënten enz...);

* Daarnaast is er een micro-simulatie van het sociaal-professioneel statuut van de rechthebbenden in termen van burgerlijke stand, arbeidsstatuut en activiteitsgraad;

* Na de vastlegging van de pensioneringsdatum voor de rechthebbenden gebeurt de micro-simulatie van de loopbanen van de rechthebbenden tot aan de pensioenleeftijd, rekening houdend met het sociaal-professioneel statuut en de hieraan gekoppelde jaarlijkse bezoldigingen, vervolgens komt er een vergrijzing;

* De resultaten worden samengebracht in tabellen.

HOOFDSTUK 10. — *Bepalingen betreffende de opdracht inzake individuele levensverzekering en groepsverzekering*

Artikel 24

Inzake individuele levensverzekering en groepsverzekering doet de Rijksdienst dit beheer overeenstemmen met de bepalingen van de wet van 6 april 1995 betreffende de aanvullende pensioenen (genaamd de wet Colla) die tot doel heeft de maatschappelijke aspecten te regelen verbonden aan de groepsverzekeringen, en met de evolutie van de bepalingen inzake levensverzekering en meer in het bijzonder met de maatregelen die zullen worden genomen ten gunste van de ontwikkeling van de tweede pijler in de pensioenregeling.

De Rijksdienst verbindt zich ertoe om een jaarlijks verslag over dit financiële beheer te bezorgen.

HOOFDSTUK 11. — *Vorbereidings-, adviserings- en ondersteuningsopdracht*

Artikel 25

De Rijksdienst vervult zijn voorbereidingsopdracht door zijn medewerking te verlenen, op initiatief van het algemeen beheer of van zijn Beheerscomité of op verzoek van de Minister die bevoegd is voor pensioenen, aan het opmaken en het uitwerken van voorontwerpen van wetten of besluiten. Hij verstrekt alle gegevens nodig om de budgettaire weerslag ervan correct vast te stellen.

Artikel 26

De Rijksdienst vervult zijn adviseringsopdracht, op initiatief van het algemeen beheer of van zijn Beheerscomité of op verzoek van de Minister die bevoegd is voor pensioenen, door het formuleren van adviezen en het uitwerken van voorstellen waarvan de budgettaire weerslag op een systematische en wetenschappelijke manier wordt geraamd, waarbij de motivering omstandig en duidelijk van commentaar wordt voorzien. Hij geeft binnen 21 werkdagen en in elk geval binnen de vastgestelde termijn het antwoord op punctuele vragen en problemen. Indien deze termijn niet kan worden nageleefd, zal de vrager hiervan in kennis worden gesteld vóór het verstrijken van de termijn en zal de vertraging behoorlijk worden gemotiveerd.

Artikel 27

De Rijksdienst vervult zijn ondersteuningsopdracht door :

- het regelmatig opmaken van periodieke begrotingsvoorstellen overeenkomstig de wettelijke vereisten en de geplande termijnen;
- het verzamelen, organiseren, centraliseren, structureren en commentariëren van statistische gegevens;
- de follow-up van de maatschappelijke en demografische ontwikkelingen;
- het realiseren van periodieke en punctuele studies;
- het geven van antwoorden op vragen over specifieke problemen;
- het verstrekken van informatie over algemene en actuele problemen in verband met elk punt dat aan de instelling wordt voorgelegd.

HOOFDSTUK 12. — *Opdracht inzake beheer van de financiën*

Artikel 28

De Rijksdienst draagt door zijn perfecte medewerking bij tot de goede werking van het globaal financieel beheer door :

- uitputtende liquiditeitstabellen op te maken die worden bijgewerkt;
- zijn dagelijkse liquiditeitsbehoeften binnen de termijnen aan de R.S.Z. mee te delen, waarbij hij zo precies mogelijk rekening houdt met zijn eigen ontvangsten en uitgaven;
- de hem ter beschikking zijnde liquiditeiten optimaal te beheren;
- zijn bijdrage te leveren tijdens vergaderingen van werkgroepen in verband met het globaal financieel beheer.

TITEL IV. — *Gedrageregels jegens het publiek*

HOOFDSTUK 1. — *Toegang tot de algemene informatie*

Artikel 29

In zijn omgang met de sociaal verzekerden verbindt de Rijksdienst zich ertoe om de bepalingen van het Handvest van de sociaal verzekerde integraal na te leven, los van de verbintenissen onderschreven in deze overeenkomst die aan de sociaal verzekerden bijkomende waarborgen bieden.

Bovendien verbindt hij zich ertoe om elke nalatigheid, inzonderheid van de kant van een samenwerkende instelling die de sociaal verzekerden kan benadelen, "tijdig" te melden en de vastgestelde problemen proactief te behandelen.

Artikel 30

De Rijksdienst onderzoekt welke middelen inzake informatie het best aan de behoeften van de sociaal verzekerden beantwoorden.

Artikel 31

De Rijksdienst stelt gratis en uit eigen beweging hetzij via folders of via een Website, de informatie over de rechten inzake pensioenen en over de formaliteiten om ze te verkrijgen ter beschikking van het publiek.

Artikel 32

De Rijksdienst stelt tegen kostprijs documentatie over de pensioenregeling voor werknemers en over de inkomensgarantie voor ouderen ter beschikking van het publiek.

Deze documentatie is ook beschikbaar op de site www.onprvp.fgov.be

HOOFDSTUK 2. — Vereenvoudiging van de administratieve procedures en leesbaarheid van de administratieve documenten

Artikel 33

De Rijksdienst zorgt voor de vereenvoudiging van de aanvraagprocedure.

Hij verbindt zich ertoe gedurende de door deze overeenkomst bestreken periode een vereenvoudiging van de procedure te verwezenlijken via een optimaal gebruik van de opgeslagen sociale gegevens (individuele pensioenrekening, netwerk KSZ, Kadaster van de Pensioenen).

Artikel 34

De Rijksdienst verbindt zich ertoe zijn formulieren, zijn kennisgevingen en zijn brieven in een klare en begrijpelijke taal op te stellen.

Deze doelstellingen worden gerealiseerd rekening houdend met de bedenkingen van een testgroep van gebruikers, samengesteld uit vertegenwoordigers van plaatselijke besturen en representatieve verenigingen van gepensioneerden.

Artikel 35

De Rijksdienst zal zijn medewerking verlenen aan de administratieve vereenvoudiging van de door de werkgevers te vervullen formaliteiten, zoals gecoördineerd door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

HOOFDSTUK 3. — Eenvormige toepassing en deontologische regels

Artikel 36

De Rijksdienst zorgt ervoor dat de geldende wetgeving door al zijn diensten eenvormig wordt toegepast.

Artikel 37

De Rijksdienst neemt alle maatregelen om klantvriendelijk te zijn voor de sociaal verzekerden en ziet erop toe dat de personeelsleden op een respectvolle manier, zonder enige vorm van discriminatie, met hen omgaan.

HOOFDSTUK 4. — Onthaal

Artikel 38

Voor zover zijn middelen het toestaan en naargelang de aanvragen, zorgt de Rijksdienst voor de aanwezigheid en de organisatie van zitdagen in de provincie waarop de sociaal verzekerden een beroep kunnen doen.

Artikel 39

Er moet een bijzondere inspanning worden geleverd om alle vormen van onthaal van de sociaal verzekerden te verbeteren.

De Rijksdienst verbindt zich ertoe om bijzondere aandacht te schenken aan de versoepeling van de openingstijden van zijn bureaus en aan de mogelijkheid om afspraken te maken.

Artikel 40

Het eerste jaar van de bestuursovereenkomst gebruikt de Rijksdienst om een methodologie uit te werken om de wachttijd en de tevredenheid van de sociaal verzekerden te meten.

Tijdens het tweede jaar van de bestuursovereenkomst wordt het ontwikkelde meetinstrument toegepast en worden de resultaten geregistreerd.

Tijdens het derde jaar van de bestuursovereenkomst wordt het onthaal, indien nodig, verbeterd op basis van de verkregen resultaten.

TITEL V. — Meetinstrumenten voor de opvolging van de doelstellingen en de gedragsregels

Artikel 41

De Rijksdienst verbindt zich ertoe tijdens het tweede jaar van de bestuursovereenkomst een geautomatiseerde workflow te ontwikkelen en te gebruiken om de opvolging van de voornaamste productieprocessen te verzekeren.

Voor alle opeenvolgende of gelijktijdig uitgevoerde taken die deel uitmaken van een bijzondere stap van het productieproces, worden verschillende gegevens in een databank opgeslagen, inzonderheid de data en uren van het begin en het einde van elke stap.

Vervolgens worden deze gegevens door een datawarehouse geëxploiteerd, die informatie verstrekt over de gemiddelde, minimale en maximale duur van een taak, een subproces of een volledig proces.

In afwachting van die workflow worden de in deze bestuursovereenkomst opgenomen doelstellingen en gedragsregels op de volgende wijze opgevolgd en gemeten :

1. De bestaande boordtabellen worden gebruikt om de verwerkingsduur van een dossier en de aantallen behandelde dossiers te meten.
2. Indien nodig worden nieuwe boordtabellen ontwikkeld.
3. Sommige niet kwantificeerbare doelstellingen, zoals de juistheid van de rechten inzake toekenning en betaling der uitkeringen a priori en a posteriori worden gecontroleerd.
4. Het onthaal van de bezoekers, de leesbaarheid, de klantvriendelijkheid en gebruiksvriendelijkheid van de administratieve documenten zullen worden onderzocht via specifieke steekproefsgewijze peilingen bij de sociaal verzekerden.

TITEL VI. — Oprichting van een interne audit

Artikel 42

In het licht van zijn toegenomen responsabilisering meent de Rijksdienst dat hij op termijn over een analysetool moet beschikken wat zijn opdrachten en de bestaande interne controleprocedures betreft.

Daartoe onderzoekt hij de geleidelijke invoering van een dienst interne audit.

Artikel 43

De interne audit is een onafhankelijke en objectieve verzekerings- en raadgevingsfunctie, ingevoerd om een toegevoegde waarde aan te brengen en de werking van de organisatie te verbeteren.

Zij helpt de organisatie haar doelstellingen te bereiken via een systematische en gedisciplineerde aanpak van evaluatie en verbetering van de risicobeheerprocessen, de controlemaatregelen en de managementmethodes.

Zij rapporteert aan het Beheerscomité en aan de administrateur-generaal.

Artikel 44

De interne audit heeft als doel :

- de risico's in de Rijksdienst te identificeren en te analyseren, alsook het management bij te staan om deze risico's te controleren;

- de goede werking, de doeltreffendheid en de efficiëntie van het interne controlesysteem van de Rijksdienst te onderzoeken en te evalueren, met het oog op het opsporen van de disfuncties en potentiële risico's van een activiteit, de oorzaken ervan op te sporen en de te ondernemen acties om ze te verhelpen vast te stellen;
- na te gaan of de vastgestelde kwaliteitsnormen worden gerespecteerd.

Artikel 45

In een eerste fase zal de audit zich richten op de conformiteit (verificatie van de naleving van de wetten, reglementen, interne procedures en richtlijnen) en op de operationaliteit (verificatie van het adequate karakter en de doeltreffendheid van de systemen en de interne en organisatorische procedures).

TITEL VII. — Bestuursplan

Artikel 46

Er wordt een bestuursplan opgesteld; het heeft als doel de strategieën, de acties en de middelen vast te stellen aangewend om de in de bestuursovereenkomst vastgestelde doelstellingen te bereiken.

Het plan bevat de volgende elementen :

1. De strategie per dienst die de Rijksdienst denkt te ontwikkelen om de taken te verwezenlijken en de gekwantificeerde doelstellingen te bereiken die in deze bestuursovereenkomst worden bepaald.
2. Een planning van de in te zetten middelen :
 - a) investeringen in logistieke uitrusting en in infrastructuur;
 - b) vooruitzichten voor wat het personeelsbeleid betreft (personeelsformatie en human resources management met inbegrip van de opleiding van het personeel);
 - c) vooruitzichten in verband met de verbetering van de dienstverlening aan de sociaal verzekerden;
 - d) aanpassing van de beheersmethoden en van de interne controleprocedures.
 - e) organisatie van een dienst interne audit.

Deze planning moet rekening houden met de vroegere beslissingen van het Beheerscomité betreffende de vernieuwing van de Zuidertoren (begroting ten laste van het wettelijke kapitalisatiestelsel), de optische archivering en het elektronisch betalingsmandaat.

3. De algemene context en de positionering van de Rijksdienst ten aanzien van de andere actoren.
4. Een financieel plan dat een voorafbeelding bevat van de resultatenbalans.

TITEL VIII. — Verbintenissen van de Staat

Artikel 47

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 beheerscomité van de Rijksdienst elk voorontwerp van wet of besluit voor, dat de wetgeving die de Rijksdienst 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 Rijksdienst 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 Rijksdienst vastgelegd.

Artikel 48

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 49

De Staat verbindt er zich toe vóór het begin van elk begrotingsjaar en na overleg met de Rijksdienst een plan op te stellen voor de storting van de maandelijkse kredieten bestemd voor de betaling van het gewaarborgd inkomen voor bejaarden, de inkomensgarantie voor ouderen, de tegemoetkoming aan de gehandicapten, de rentebijslag ten voordele van de gerechtigden op het statuut van nationale erkentelijkheid, evenals de uitkering van het bijzonder brugpensioen voor oudere werklozen.

De Staat verbindt er zich toe dit plan te eerbiedigen; elke eventuele wijziging moet het voorwerp uitmaken van een overleg met de Rijksdienst minstens een maand voordat de aangebrachte wijzigingen in werking treden.

Artikel 50

Tijdens de eindevaluatie 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 verzwarende van de taken of van zekere uitgaven.

Artikel 51

Indien de Rijksdienst 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 Rijksdienst.

TITEL IX. — Wijze van berekening en vastlegging van de beheerskredieten en van het maximumbedrag van de personeelskredieten met betrekking tot de statutairen

Artikel 52

De beheersbegroting van de Rijksdienst omvat de ontvangsten en de uitgaven met betrekking tot het beheer van de administratie.

In de beheersbegroting onderscheidt men de personeelsuitgaven, de werkingsuitgaven en de investeringsuitgaven. Het totaal beheerskrediet en het theoretische maximaalbedrag van de personeelskredieten betreffende de statutaire personeelsleden bedragen (in duizend euro) voor het eerste jaar van de overeenkomst respectievelijk :

Jaar	Totale beheersbegroting	Maximale kredieten qua statutair personeel
2002	102.020	79.075

De totale beheersbegroting werd berekend voor de personeelskosten, de werkingskosten en de kosten qua roerende investeringen, andere dan op het vlak van informatica, op basis van de realisaties van het jaar 2000 vermeerderd met 6 %.

De beheerskredieten, met uitzondering van de informatica investeringen, worden berekend voor de twee volgende jaren op basis van de kredieten van het vorige jaar, vermeerderd met de gezondheidsindex en de groeivoet ingeschreven in het stabiliteitspact 2001-2005.

Deze begroting, opgemaakt bij constante reglementering, zal worden aangepast om rekening te houden met :

- de overbrenging van de werkingskredieten gekoppeld aan het investeringsprogramma of voor de investeringsuitgaven die niet werden aangewend tijdens het begrotingsjaar worden opnieuw ingeschreven in de beheersbegroting van het volgende begrotingsjaar voor zover dit noodzakelijk is voor de uitvoering van het investeringsprogramma;
- de eigen ontvangsten van de Rijksdienst.

De berekeningswijze voor de maximale kredieten qua statutair personeel alsook de totale beheersbegroting worden respectievelijk in de bijlagen 7 en 8 van deze overeenkomst gespecificeerd.

Artikel 53

De Rijksdienst verbindt zich ertoe bij het opstellen van de begrotingen en de rekeningen de bepalingen van het nieuwe genormaliseerde boekhoudplan in acht te nemen.

Dat nieuwe boekhoudplan zal worden toegepast het jaar dat volgt op de bekendmaking van het koninklijk besluit tot goedkeuring van de normen die zijn voorgesteld door de Commissie voor de normalisering van de boekhouding van de openbare sociale zekerheidsinstellingen.

Artikel 54

De Rijksdienst zal tijdens de duur van deze overeenkomst inspanningen doen om een berekeningsmodel voor de beheerskosten te ontwikkelen op basis van een identificatie van de kosten per activiteit.

Artikel 55

Binnen de grenzen van hun doel kan de Rijksdienst 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 een 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 56

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.

TITEL X. — Werkwijze en objectieve parameters voor de toetsing van de bestuursovereenkomst

HOOFDSTUK 1. — Objectieve criteria

Artikel 57

De bestuursovereenkomst wordt geëvalueerd op basis van de volgende objectieve criteria die het mogelijk maken te bepalen of de gedefinieerde opdrachten en doelstellingen bereikt zijn (productievolume, termijnen voor de dossierbehandeling en kwaliteit van de afhandeling) :

§ 1. PRODUCTIEVOLUME

a) Omgevingsparameters

- aantal aanvragen inzake rustpensioen, overlevingspensioen, gewaarborgd inkomen;
- aantal aanvragen inzake rustpensioen, overlevingspensioen bij gemengde loopbaan (werknemer/zelfstandige);
- aantal aanvragen inzake rustpensioen, overlevingspensioen bij gemengde loopbaan (loopbaan in België en in het buitenland) omgeslagen tussen Belgische ingezetenen en buitenlandse ingezetenen;
- aantal geschillen (eerste aanleg);
- aantal beroepen (tweede aanleg);
- aantal ontvangen bezoekers;
- aantal ontvangen vragen om inlichtingen volgens de aard van de aanvraag;
- aantal klachten bij de ombudsman pensioenen;

b) Parameters met betrekking tot de activiteit van de instelling

- aantal aanvragen om aanvullende inlichtingen gezonden aan de sociaal verzekerden;
- aantal aanvragen om aanvullende inlichtingen gezonden aan de meewerkende instellingen;
- aantal aanvragen om aanvullende inlichtingen gezonden aan de buitenlandse instellingen;
- aantal notificaties gezonden aan de sociaal verzekerden;
- aantal toekenningsdossiers nagezien door de postverificatie;

- aantal betalingsopdrachten;
- aantal provisionele beslissingen;
- aantal toekenningsbeslissingen die de provisionele beslissingen wijzigen (naar meer of minder);
- aantal controles inzake toegelaten beroepsactiviteit;
- aantal controles inzake woonplaats, burgerlijke stand en levensbewijzen;
- aantal gevallen waarin een beroep wegens terugvordering van onverschuldige betaling aanhangig gemaakt werd;
- aantal ramingen inzake pensioenrechten uitgevoerd door de dienst Infodienst pensioenen;
- aantal individuele rekeninguittreksels elk jaar aan de sociaal verzekerden gezonden;
- aantal verzonden fiscale fiches.

§ 2. TERMIJNEN VOOR DE DOSSIERBEHANDELING

a) Omgevingsparameters

- termijn van antwoord van de sociaal verzekerden;
- termijn van antwoord van de meewerkende instellingen;
- termijn van antwoord van de buitenlandse instellingen;

b) Parameters met betrekking tot de activiteit van de instelling

- termijn tussen de ontvangst van de bijkomende inlichtingen gevraagd aan de sociaal verzekerde en de kennisgeving van de beslissing (eerste aanvragen);
- termijn tussen de ontvangst van de bijkomende inlichtingen gevraagd aan de meewerkende instellingen en de kennisgeving van de beslissing aan de sociaal verzekerde (eerste aanvragen);
- termijn tussen de ontvangst van de bijkomende inlichtingen gevraagd aan de buitenlandse instellingen en de kennisgeving van de voorlopige toekenningsbeslissing aan de sociaal verzekerde;
- termijn tussen de voorlopige toekenningsbeslissing en de definitieve beslissing;
- termijn tussen de kennisgeving van de beslissing en de ontvangst van de betalingsopdrachten;
- termijn tussen de ontvangst van de betalingsopdrachten en de werkelijke uitbetaling (eerste aanvragen);
- termijn nodig voor de kennisgeving van de beslissing inzake invordering in geval van onverschuldigde betaling;
- wachttermijn voor de bezoekers;
- termijn binnen dewelke de Raad voor uitbetaling van de voordelen zich uitgesproken heeft over de verzoeken om kwijtschelding;
- termijn binnen dewelke de Rijksdienst aan de Infodienst de raming van het rustpensioen in het stelsel van de werknemers bezorgt;

§ 3. KWALITEIT VAN DE VERWERKING

- verhouding tussen de gevallen waarbij door de post-verificatie een vergissing werd ontdekt en het aantal nageziene dossiers;
- verhouding tussen het aantal betekende beslissingen en het aantal tegen deze kennisgevingen ingediende beroepen;
- verhouding tussen de tijdig uitgevoerde betalingen als gevolg van een eerste aanvraag en het aantal verzonden kennisgevingen;
- verhouding tussen de aantal elektronisch berekende uitkeringen en het aantal manueel berekende uitkeringen;
- verhouding tussen de latere tijdig uitgevoerde betalingen en de gevallen van schorsing van betaling (gewettigd en niet gewettigd);
- verhouding tussen het aantal uitgevoerde controle en het aantal verminderingen of schorsingen van betaling;
- verhouding tussen het aantal uitgevoerde betalingsopdrachten en het aantal beroepen;
- verhouding tussen het aantal aan de bezoekers onmiddellijk verstrekte antwoorden en de gevallen die opzoeken vergen;
- verhoudingen tussen de antwoorden verstrekt binnen de 21 werkdagen en de ontvangsbewijzen verzonden binnen de 11 werkdagen;
- verhouding tussen het aantal geschillen waarbij uit eigen beweging een verbetering werd aangebracht en het aantal beroepen;
- verhouding tussen het aantal geschillen waarbij de administratie veroordeeld werd en het aantal beroepen (in de 1 graad en in beroep);
- verhouding tussen de gevallen waarbij een vergissing werd ontdekt en het aantal ingediende klachten;

HOOFDSTUK 2. — Jaarlijkse toetsing

Artikel 58

§ 1. De partijen zijn het eens om deze overeenkomst jaarlijks te toetsen en om ze eventueel aan te passen aan de wijzigingen van de sociale zekerheid en aan de maatregelen die zich qua werkingsmiddelen op het vlak van het globaal financieel beheer zouden voordoen.

§ 2. De toetsing beoogd in §1 gebeurt op basis van overleg met betrekking tot de uitvoering van de overeenkomst door de Rijksdienst en door de Staat. Het overleg gebeurt tussen de regeringscommissarissen en het Algemeen Beheer.

§ 3. De wijzigingen aan de bestuursovereenkomst worden opgesteld overeenkomstig de regels met betrekking tot het sluiten en de goedkeuring van de bestuursovereenkomst, voorzien in artikel 7 van het koninklijk besluit van 3 april 1997.

TITEL XI. — Eindbepalingen

HOOFDSTUK 1. — Andere opdrachten

Artikel 59

De in deze bestuursovereenkomst overgenomen verbintenissen doen geen afbreuk aan de verplichting van de Rijksdienst om de andere wettelijke opdrachten waarvoor geen specifieke doelstelling geldt efficiënt uit te voeren.

HOOFDSTUK 2. — Duur en inwerkingtreding van de overeenkomst

Artikel 60

Overeenkomstig artikel 7 § 3 van het koninklijk besluit van 3 april 1997, treedt deze bestuursovereenkomst in werking na goedkeuring door de Koning, bij in Ministerraad overlegd besluit, en vanaf de datum vastgesteld bij dit besluit.

Artikel 61

Deze overeenkomst wordt gesloten voor een termijn van drie jaar.

HOOFDSTUK 3. — *Herziening van de overeenkomst***Artikel 62**

Elke partij heeft het recht om aan de andere partij een herziening van de overeenkomst voor te stellen vóór de afloop ervan. Voor dit voorstel geldt dezelfde basisprocedure als die welke leidt tot het sluiten van de overeenkomst. De medecontractanten dienen erover te waken dat van deze mogelijkheid geen gebruik wordt gemaakt zonder dat er een voldoende ernstige grond toe is. Zij zullen al het nodige doen om deze mogelijkheid even constructief als snel te onderzoeken.

In naam van de Belgische Staat :

De Minister van Begroting,
J. VANDE LANOTTE

De Minister van Sociale Zaken en Pensioenen,
F. VANDENBROUCKE

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

In naam van de Rijksdienst voor pensioenen,

De Vice-Voorzitters van het Beheerscomité,
M. SAVOYE A. DE VADDER

De Administrateur-generaal,
G. PERL

INVENTARIS VAN DE BIJLAGEN VAN DE BESTUURSOVEREENKOMST

<u>Bijlage 1</u>	artikels 8, 9, 10 en 11	termijnen in verband met de beslissingen inzake toekenning van rust-overlevingspensioenen en van de inkomensgarantie voor ouderen
<u>Bijlage 2</u>	artikel 13	betalingstermijnen van de sociale uitkeringen
<u>Bijlage 3</u>	artikel 21	termijnen voor verzending van een gedetailleerd overzicht in geval van wijziging van het bedrag van het recht of een van de componenten ervan
<u>Bijlage 4</u>	artikel 22	termijn waarin de raming van het rustpensioen in de regeling voor werknemers aan de dienst Infopensioenen verschaft wordt
<u>Bijlage 5</u>	artikel 34	vereenvoudiging van de administratieve documenten
<u>Bijlage 6</u>	artikel 38	informatieuitwisseling in het kader van de zitdagen (boordtabellen)
<u>Bijlage 7</u>	artikel 52	maximale kredieten qua statutair personeel
<u>Bijlage 8</u>	artikel 52	beheersbegroting

Bijlage 1 : artikelen 8, 9, 10 en 11

Brussel, 06.11.2001

TERMIJNEN OP HET GEBIED VAN TOEKENNINGSBESLISSINGEN
--

In het kader van de bepalingen vervat in het ontwerp van bestuursovereenkomst betreffende de opdracht op het gebied van toekenning, verbindt de Rijksdienst zich ertoe een termijn van 63 werkdagen (te rekenen vanaf de ontvangst van de aanvraag) na te leven voor de beslissingen inzake toekenning van het rustpensioen voor werknemers en de inkomensgarantie voor ouderen, naar rata van 50 % van de gevallen tijdens het eerste en het tweede jaar van de overeenkomst en van 90 % van de gevallen tijdens het derde jaar (artikelen 8 en 10).

Wat de beslissingen inzake toekenning van het overlevingspensioen aan werknemers betreft, verbindt de Rijksdienst zich ertoe een termijn van 42 werkdagen na te leven naar rata van 50 % van de gevallen tijdens het eerste en het tweede jaar van de overeenkomst en van 90 % van de gevallen tijdens het derde jaar (artikel 9).

Naar aanleiding van het verzoek van de regeringscommissarissen d.d. 7 juni 2001 om over een geactualiseerde en realistische raming van de verwerkingstermijnen te beschikken heeft de Rijksdienst deze gegevens geanalyseerd op basis van een representatieve steekproef toekenningsdossiers (RPW, IGO, OPW).

De hierbij gevoegde tabellen geven respectievelijk voor de rustpensioenen, de overlevingspensioenen en de inkomensgarantie voor ouderen het aantal gevallen waarvoor het recht werd vastgesteld en berekend tussen het laatste kwartaal van 2000 en het eerste semester van 2001.

In afwachting dat een systematische rapportering mogelijk wordt via een operationele workflow die voor alle verwerkingsstromen en -termijnen geldt, geeft de tabel een manuele telling weer van de gevallen waarvoor het onderzoek binnen de termijnen van de voornoemde verbintenissen heeft plaatsgevonden. De vermelde duur is die welke is verstreken tussen de datum van indiening van de aanvraag en de datum van kennisgeving van de beslissing. Deze termijnen zijn werkelijke verwerkingstermijnen, d.w.z. dat de wachtermijnen voor het vragen en het verkrijgen van bijkomende inlichtingen niet als opschortend worden geboekt (artikel 11).

Het lijkt realistisch om de gevallen waarin de vertraging gekoppeld was aan de door de Identificatie- dienst (SID) verrichte verificatie en verwerking van de signaletische gegevens naar rata van 95 % uit te schakelen. Dit percentage werd gevoegd bij dat van de beslissingen inzake rustpensioenen en inkomensgarantie voor ouderen die binnen de termijnen tot stand zijn gekomen.

Op basis van wat voorafgaat kan uit deze tabellen worden opgemaakt dat :

- ❖ de vaststelling (berekening) van de rustpensioenen in 40,91 % van de gevallen in minder dan 63 werkdagen tot stand komt;
- ❖ de vaststelling (berekening) van de overlevingspensioenen in 42,5 % van de gevallen in minder dan 42 werkdagen tot stand komt;
- ❖ de vaststelling (berekening) van de inkomensgarantie voor ouderen in 28,01 % van de gevallen in minder dan 63 werkdagen tot stand komt.

Bijlage 2 (artikel 13)

In 2001 werd een telling verricht op basis van de gegevens van het beheersprogramma om de duur van de verwerking door de rekendiensten (NL en FR) na te gaan.

Daaruit blijkt dat :

voor de periode van 01.01.2001 tot 31.10.2001 en in de Nederlandstalige rekendiensten :

- op een totaal aantal van 60.307;
- 31 634 eerste aanvragen (52,45 %) een verwerkingsduur van 10 werkdagen vergen;
- 28 673 herzieningen (47,55 %) een verwerkingsduur van 35 werkdagen vergen.

voor de periode van 10.07.2001 tot 31.10.2001 en in de Franstalige rekendiensten :

- op een totaal aantal van 13.351;
- 4 585 eerste aanvragen (34,34 %) een verwerkingsduur van 11 werkdagen vergen;
- 844 eerste aanvragen (6,32 %), zonder saldo, een verwerkingsduur van 23 werkdagen vergen;
- 7 922 herzieningen (59,34 %) een verwerkingsduur van 23 werkdagen vergen.

Bijlage 3 : artikel 21

De Rijksdienst voor Pensioenen verzendt vanaf de eerste betaalbaarstelling van het pensioen en vervolgens bij individuele wijziging van het nettobedrag van het recht of van één van de positieve of negatieve bestanddelen ervan en, uitgezonderd de gewone indexering van de uitkeringen, een gedetailleerd overzicht, uitgereikt uiterlijk op het ogenblik van de uitvoering van de wijziging van het recht.

Voor 2001 verricht de Rijksdienst voor Pensioenen de volgende massale verzendingen :

Reden van verzending	Aantal	Verzendingsplanning
Aanpassing van de fiscale barema's	500 000	vanaf 20/01/2001
Bijzondere verwarmingstoelage en herwaarderingsstoelage	1 100 000	vanaf 08/02/2001
Vakantiegeld	1 600 000	vanaf 27/04/2001
Toekenning van de I.G.O.	75 000	vanaf 30/05/2001

Bijlage 4 (artikel 22)

In het eerste halfjaar van 2001 is het gemiddeld aantal dagen voor de verzending van de berekeningen door de dienst Info-pensioenen gelijk aan 34.

De hiervoor weergegeven duur is die welke is verlopen tussen het ogenblik waarop de aanvraag om raming van het werknemerspensioen in het bezit is van de dienst Info-pensioenen en de datum van de kennisgeving aan de betrokkene.

ALGEMEEN BEHEER

BETREFT : Vereenvoudiging en leesbaarheid van de administratieve documenten.

Sinds 1 januari 2000 is bij de Rijksdienst voor Pensioenen een werkgroep, samengesteld uit vijf personeelsleden van niveau I, opgericht die ten doel heeft enerzijds een aantal bestaande administratieve documenten te vereenvoudigen en te rationaliseren en anderzijds de leesbaarheid van deze documenten te verbeteren.

De vereenvoudiging en de verbetering van de leesbaarheid van de administratieve documenten zijn in de eerste plaats bedoeld voor de huidige en toekomstige gerechtigden op uitkeringen die door de Rijksdienst worden toegekend. Administratieve documenten bestemd voor andere openbare instellingen, banken, gemeenten, personeelsleden van de Rijksdienst,... worden eveneens onderzocht.

Wat de administratieve documenten betreft bestemd voor de huidige en toekomstige gerechtigden op uitkeringen die door de Rijksdienst worden toegekend, moet het hierna volgende onderscheid inzake terminologie in acht worden genomen :

- de formulieren : het gaat om administratieve documenten die de huidige of toekomstige uitkeringsgerechtigde geheel of gedeeltelijk moet invullen en terugzenden. In feite gaat het om vragenlijsten.
- de modelbrieven : het gaat om administratieve documenten bestemd voor alle of één of meer groepen van huidige of toekomstige gerechtigden. Deze documenten hebben als eigenschap dat ze identiek zijn voor de hele groep. Ze hebben dan ook geen persoonlijk karakter. Bovendien zijn ze strikt informatief en er vloeit voor de huidige of de toekomstige uitkeringsgerechtigden geen recht of verplichting uit voort.
- de beslissingen ten slotte : het gaat om kennisgevingen van door de Rijksdienst genomen beslissingen waaruit voor de uitkeringsgerechtigden rechten en soms ook verplichtingen voortvloeien. Ze hebben altijd een individuele draagwijdte. Desondanks is nagenoeg de volledige tekst van een beslissing altijd gemeenschappelijk voor een geheel van gerechtigden die zich in dezelfde toestand bevinden. Het gaat dus om modelbeslissingen.

Rekening houdende met de indrukwekkende massa aan formulieren, modelbrieven en modelbeslissingen die de Rijksdienst gebruikt, is beslist dat de werkgroep zich in een eerste fase zal wijden aan de analyse, de vereenvoudiging en de verbetering van de leesbaarheid van de formulieren. Daar deze door de huidige of de toekomstige uitkeringsgerechtigden moeten worden ingevuld, moeten ze door de gebruikers absoluut perfect worden begrepen. Wij hebben dus aan deze formulieren voorrang gegeven. Uiteraard zal worden nagegaan of elke gevraagde inlichting niet door raadpleging van interne gegevens of via een gegevensbank van de sociale zekerheid kan worden verkregen.

Deze eerste fase, die bestaat in de vereenvoudiging en de verbetering van de leesbaarheid van de formulieren, heeft betrekking op een honderdtal documenten en wordt momenteel voortgezet. Nieuwe aanvragen van de gebruikersdiensten worden momenteel onderzocht.

De tweede fase betreffende de vereenvoudiging en de verbetering van de leesbaarheid van de modelbrieven en beslissingen heeft betrekking op een zeer groot aantal documenten. Het aantal wordt geraamd op minimum vijfhonderd documenten die door de verschillende diensten van de R.V.P. veelvuldig worden gebruikt. Gelet op de omvang van de taak lijkt het dan ook redelijk de voltooiing van dit werk voor het jaar 2003 vast te leggen.

Elk ontwerp van nieuw document (formulier, modelbrief, modelbeslissing) bestemd voor de huidige of de toekomstige uitkeringsgerechtigden wordt aan de voornoemde werkgroep voorgelegd, die de mogelijkheden tot vereenvoudiging en verbetering ervan zal onderzoeken.

Het onderzoek geldt ook voor nieuwe teksten die op de website van de Rijksdienst staan of voor het schrijven van brochures.

In het kader van de Zenith-beurs werd het publiek trouwens geraadpleegd over de leesbaarheid en de vereenvoudiging van sommige formulieren.

BASISOPDRACHT/MISSION FONDAMENTALE	VII INFORMEREN / BIJSTAAN - INFORMER / ASSISTER	JAAR/ANNEE : <u>2001</u>
Eindprodukt / Produit final	VII 2. <u>Interne en externe permanenties / Permanences internes et externes</u>	PERIODE : <u>AUG</u>

ANNEXE N° 6, TABLEAUX DE BORD. BIJLAGE NR. 6, BOORDTABELLEN

ANDERE DIENSTEN	AUTRES SERVICES
-----------------	-----------------

1. Uitwisselen van gegevens / Echanges d'information

		AUG	JUL	JUN
totaal aantal vragen om inlichtingen / nombre total de questions pour informations	Telefoon Téléphone	7 548	6 108	10 725
	Bezoekers Visiteurs	30	12	20
totaal aantal inlichtingen waarvoor een antwoord onmiddellijk kan worden gegeven nombre total de questions pour lesquelles une réponse peut être donnée immédiatement	Centrale diensten Services centraux	5 072	2 500	4 158
aantal gevallen waarvoor bijkomende opzoeken nodig zijn nombre de cas qui nécessitent des recherches supplémentaires	Centrale diensten Services centraux	1 205	2 307	5 384

BASISOPDRACHT/MISSION FONDAMENTALE	VII INFORMEREN / BIJSTAAN - INFORMER / ASSISTER	JAAR/ANNEE : 2001
Eindprodukt / Produit final	VII 2. Interne en externe permanenties / Permanences internes et externes	PERIODE : PER.8

ANNEXE N° 6, TABLEAUX DE BORD. BIJLAGE NR. 6, BOORDTABELLEN

TOEKENINGSDIENSTEN SERVICES D'ATTRIBUTION

1. Uitwisselen van gegevens / Echanges d'information

		PER.8	PER.7	PER.6
totaal aantal vragen om inlichtingen / nombre total de questions pour informations	Telefoon Téléphone	35 865	36 639	33 593
	Bezoekers Visiteurs	5 929	7 084	5 832
totaal aantal inlichtingen waarvoor een antwoord onmiddellijk kan worden gegeven nombre total de questions pour lesquelles une réponse peut être donnée immédiatement	Centrale diensten Services centraux	14 963	13 835	13 379
	Gewestelijke bureaus / Bureaux régionaux	20 996	23 348	18 765
	Zitdagen Permanences	1 755	2 415	1 819
aantal gevallen waarvoor bijkomende opzoeken nodig zijn nombre de cas qui nécessitent des recherches supplémentaires	Centrale diensten Services centraux	1 846	1 458	1 927
	Gewestelijke bureaus / Bureaux régionaux	752	1 144	1 035
	Zitdagen Permanences	59	77	85

Wijze van berekening en vaststelling van het maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel.

Artikel 5 § 2, 6° van het koninklijk besluit van 3 april 1997 bepaalt dat in het bestuurscontract de wijze van berekening en de vaststelling van het maximumbedrag van de kredieten inzake personeel voorbehouden aan de statutaire personeelsleden wordt geregeld.

De wijze van berekening die wordt weerhouden geeft het theoretisch maximumbedrag weer van de kredieten nodig voor het statutair personeel.

Worden voor de vaststelling van dit bedrag in aanmerking genomen :

- het totaal aantal statutaire betrekkingen voorzien in het koninklijk besluit tot vaststelling van de personeelsformatie van de Rijksdienst voor pensioenen, verdeeld overeenkomstig het ministerieel besluit genomen in uitvoering van de personeelsformatie.

De betrekkingen zijn verdeeld per niveau en per graad in functie van de normen voor sociale programmatie;

- een eenheidskostprijs per schaal of weddeschaalgroep gekoppeld aan deze betrekkingen. Deze kostprijs (barema aan 100%) met inbegrip van de haard- / standplaatsvergoeding komt overeen met het gemiddelde van het minimum van de schaal, waarbij rekening wordt gehouden met de vereiste anciënniteit die toegang geeft tot de graad of de schaal, met naleving van de programmanormen en het maximum van de schaal (methodologie die door de algemene inspectie van Financiën weerhouden wordt bij de begrotingsevaluatie van de nieuwe personeelsformaties).

De werkwijze weerhouden voor de gemene graden voor al de openbare diensten werd voor de bijzondere graden bij de Rijksdienst toegepast (zie tabel).

Worden bij de aldus berekende weddeschalen gevoegd :

- het vakantiegeld, eindejaarspremie, en andere uitkeringen of vergoedingen in toepassing van het geldelijk statuut;
- de eraan verbonden sociale bijdragen (werkgeversbijdragen, loonmatiging, bijdrage in pool voor de pensioenen van de openbare sector);
- de directe en indirecte uitkeringen ten laste van de Rijksdienst;
- de overdracht naar het fonds voor de vakbondspremies.

De theoretische berekening gesteund op de voltijdse tewerkstelling van de betrekkingen voorzien in de personeelsformatie, de kosten verbonden aan de premies voor halftijdse vervroegde uittreding, voor de vrijwillige 4 dagenweek, voor de bijdragen voor het fonds voor overlevingspensioenen ten laste van de werkgever (wet van 10 april 1995) evenals de lasten verbonden aan de in disponibiliteitsstelling wegens ziekte, werden niet in aanmerking genomen.

Het aldus vastgestelde maximaal bedrag, opgenomen in artikel 52 van de bestuursovereenkomst (in duizenden euro) wordt tegen de gemiddelde vereffeningscoëfficiënt 2002 (1,2 788) berekend.

GRAAD	Centr. dienst.	Gewes. dienst.	TOT.	Weddesch.	Barema-100%	Euro	Kredieten BEF	Euro	Anc.
<u>NIVEAU 1</u>									
Administrateur-generaal	1		1	16S	2580028	63957	2.580.028	63.957	Maximum anc.
Adjunct-administrateur-generaal	1		1	15S	2431635	60279	2.431.635	60.279	Maximum anc.
Adviseur-generaal	6		6	15A	2134818	52921	12.808.908	317.525	Maximum anc.
Inspecteur-directeur		2	2	13B	1761065	43656	3.522.130	87.311	
Informaticus-directeur	3		3	13F	1784569	44238	5.353.707	132.715	
Actuaris-directeur	1		1	13D	1855805	46004	1.855.805	46.004	
Adviseur	24		6	13B	1761065	43656	10.566.390	261.934	
			18	13A	1542722	38243	27.768.996	688.375	
Gewestelijke directeur		15	5	10R1	1649802	40898	8.249.010	204.488	Maximum anc.
			6	10R2	1586577	39330	9.519.462	235.981	Maximum anc.
			4	10R3	1520667	37696	6.082.668	150.785	Maximum anc.
Informaticus	11		11	10C/F/G	1624990	40282	17.874.890	443.107	
Actuarius	4		1	10S	1633185	40486	1.633.185	40.486	Max/13j
			2	10E	1436390	35607	2.872.780	71.214	
			1	10D	1274328	31590	1.274.328	31.590	
Adjunct-adviseur	102	38	49	10C	1399895	34702	68.594.855	1.700.422	
			91	10A/B	1125278	27895	102.400.298	2.538.437	
<i>totaal niveau 1</i>							285.389.075	7.074.610	
<u>NIVEAU 2 +</u>									
E.a. maatschappelijk assistent	4		1	28F	1381120	34237	1.381.120	34.237	
			3	28E	915587	22697	2.746.761	68.090	
E.a. paramedicus	2		1	28F	1381120	34237	1.381.120	34.237	
			1	28E	915587	22697	915.587	22.697	
E.a. vertaler	4		1	28I	1130474	28024	1.130.474	28.024	
			3	28G	922964	22880	2.768.892	68.639	
E.a. boekhouder	3		1	28D	1108830	27487	1.108.830	27.487	
			2	28C	887619	22004	1.775.238	44.007	
Programmeringsanalist	26		7	28L	1240097	30741	8.680.679	215.188	
			19	28K	1176025	29153	22.344.475	553.905	
E.a. directiesecretaris	5		1	28B	1064010	26376	1.064.010	26.376	
			4	28A	999758	24783	3.999.032	99.133	
Programmeur	39		39	26G/L	869864	21563	33.924.696	840.971	

GRAAD	Centr. dienst.	Gewes. dienst.	TOT.	Weddesch.	Barema- 100%	Euro	Kredieten BEF	Euro	Anc.
Directiesecretaris	7		7	26B/D	756071	18743	5.292.497	131.198	
<i>totaal niveau 2 +</i>							88.513.411	2.194.190	
<u>NIVEAU 2</u>									
Bestuurschef	276	129	108	22B	967091	23974	104.445.828	2.589.144	
			297	22A	924921	22928	274.701.537	6.809.673	
Bestuursassistent	645	302	947	20A/B/E	749593	18582	709.864.571	17.597.083	
<i>totaal niveau 2</i>							1.089.011.936	26.995.901	
<u>NIVEAU 3</u>									
Klerk	205	49	25	30I	732676	18163	18.316.900	454.064	
			71	30H	710417	17611	50.439.607	1.250.365	
			56	30F	653916	16210	36.619.296	907.769	
			102	30A/C	601571	14913	61.360.242	1.521.081	
Vakman	2		1	30J	745971	18492	745.971	18.492	
			1	30G	676321	16766	676.321	16.766	
<i>totaal niveau 3</i>							168.158.337	4.168.536	
<u>NIVEAU 4</u>									
Beambte	51	12	4	42E	650552	16127	2.602.208	64.507	
			14	42D	596908	14797	8.356.712	207.157	
			19	42C	598581	14838	11.373.039	281.930	
			26	42A/B	559529	13870	14.547.754	360.629	
Geschoold arbeider	9		4	42E	650552	16127	2.602.208	64.507	
			5	42C	598581	14838	2.992.905	74.192	
<i>totaal niveau 4</i>							42.474.826	1.052.923	
<i>algemeen totaal</i>	1431	547	1978				1.673.547.585	41.486.161	

Bijlage 8/A

In duizendtallen euros

	Omschrijving	2000	1,06	2002
811.1	Bezoldigingen van het personeel	56.319	59.698	59.698
	Statutairen	48.914	51.849	51.849
	Contractuelen	7.405	7.849	7.849
811.2	Sociale bijdragen ten laste van de instelling	16.881	17.894	17.894
	Statutairen	15.688	16.629	16.629
	Contractuelen	1.193	1.265	1.265
811.3	Rechtstreekse en onrechtstreekse sociale vergoedingen	2.953	3.130	3.130
	Statutairen	2.745	2.910	2.910
	Contractuelen	208	220	220
811.7	Overdrachten aan het Fonds voor vakbondspremies	71	75	75
	Statutairen	58	61	61
	Contractuelen	13	14	14
	Totaal statutairen	67.405	71.449	71.449
	Totaal contractuelen	8.819	9.348	9.348
	Totaal personeelskosten	76.224	80.797	80.797
811.5	Sociale dienst van het personeel (behoudens pensioenen en leningen)	1.149	1.218	1.218
811.6	Bezoldigingen aan personen administratief verbonden aan de instelling	56	59	59
812.2	Beroepsopleiding van het personeel	287	304	304
812.3	Representatie-, reis- en verblijfkosten	197	209	209
812.5	Honoraria andere dan voor betwiste zaken	189	200	200
812.6	Kosten voor lokalen behalve voor energieverbruik	1.006	1.066	1.066
812.7	Uitgaven voor energieverbruik	199	211	211
812.8	Bureel-, publicatie- en publiciteitskosten	2.597	2.753	2.753
812.9	Gewone financiële kosten			
813.1	Lopende uitgaven voor de ontwikkeling en exploitatie van informaticasystemen (behalve MVM)	5.705	6.047	5.828
	Lopende uitgaven voor de ontwikkeling en exploitatie van informaticasystemen voor MVM	2.504	2.654	3.370
816.2	Nietigverklaring van schuldvorderingen inzake wedden, toelagen en vergoedingen verschuldigd aan het personeel in actieve dienst of gepensioneerd	0	0	0
873.1	Uitgaven voor informatica-investeringen	1.846	1.957	2.379
874.1	Aankoop van meubilair, materieel, schutsels	325	345	345
874.2	Aankoop van machines	62	66	66
874.3	Aankoop van rollend materieel	0	0	0
874.4	Beroepsbibliotheek	3	3	3
871.1	Aankoop van onroerende goederen			2.628
872.1	Oprichtingskosten en kosten voor waardevermeerderende uitbreiding van gebouwen	42	45	98
883.3	Financiële leningen aan personeelsleden (sociale dienst)	458	485	485
893.9	Terugbetaling van ontvangen waarborgen en borgtochten	1	1	1
Samenvatting van de werkingskosten		2000	1,06	2002
Personeel		76.224	80.797	80.797
	Statutairen	67.405	71.449	71.449
	Contractuelen	8.819	9.348	9.348
Werkingskosten behalve Informatica		6.139	6.506	6.506
	Werkingskosten informatica (behalve MVM)	5.705	6.047	5.828
	Werkingskosten informatica MVM	2.504	2.654	3.370
	Informatica-investeringen	1.846	1.957	2.379
Totaal werkingskosten informatica		10.055	10.658	11.577
	Investeringen - roerende	390	414	414
Totaal		92.808	98.375	99.294
	Investeringen - onroerende	42	45	2.726
Totaal		92.850	98.420	102.020

Office national des pensions - Rijksdienst voor pensioenen

Annexe Bijlage 8/B

Meerjarige ramingen 2002-2004-R.V.P.

in BF

in euro

	2002	2003	2004
--	------	------	------

CDM /7/12/2001

PERSONEEL

Personeel (in BF) 3.259.343.000 **gezondheidsindex + groei van het stabiliteitspact**
Personeel (in euro) 80.797.002

WERKING

zonder informatica (BF) 262.451.000 **gezondheidsindex + groei van het stabiliteitspact**
zonder informatica (in euro) 6.505.990

MvM (BF) 135.945.000 137.984.000 140.053.000

MvM (in euro) 3.369.989 3.420.534 3.471.823

informatica RVP (BF) 235.101.000 238.627.000 242.207.000

informatica RVP (in euro) 5.828.002 5.915.409 6.004.155

investering informatica (BF) 95.969.000 95.969.000 95.969.000

inv. Informatica (in euro) 2.379.009 2.379.009 2.379.009

Totaal werking (BF) 729.466.000

Totaal werking (euro) 18.082.990

INVESTERING

roerend goed e.a. (BF) 16.701.000 **gezondheidsindex + groei van het stabiliteitspact**

roerend goed e.a. (in euro) 414.007

gebouw (BF) 109.967.000

gebouw (in euro) 2.726.011

Totaal investering (BF) 126.668.000

Totaal investering (in euro) 3.140.018

Algemeen totaal (BF) 4.115.477.000

Algemeen totaal (in euro) 102.020.010

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

<p>CONTRAT D'ADMINISTRATION ENTRE L'ETAT BELGE ET L'OFFICE NATIONAL DES PENSIONS</p>
--

Table des matières**PREAMBULE.**

TITRE I^{er}.	DEFINITIONS
TITRE II.	OBJET DU CONTRAT
TITRE III.	TACHES ET OBJECTIFS DE L'OFFICE NATIONAL DES PENSIONS
CHAPITRE 1 ^{er} :	DISPOSITIONS GENERALES
CHAPITRE 2 :	DISPOSITIONS CONCERNANT LA TENUE ET L'ECHANGE DES DONNEES DE SECURITE SOCIALE
CHAPITRE 3 :	DISPOSITIONS CONCERNANT LA PERCEPTION DE CERTAINES COTISATIONS ET RETENUES
CHAPITRE 4 :	DISPOSITIONS CONCERNANT LA MISSION EN MATIERE D'ATTRIBUTION
CHAPITRE 5 :	DISPOSITIONS CONCERNANT LA MISSION EN MATIERE DE PAIEMENT
CHAPITRE 6 :	DISPOSITIONS COMMUNES EN MATIERE D'ATTRIBUTION ET DE PAIEMENT
CHAPITRE 7 :	DISPOSITIONS CONCERNANT LA MISSION EN MATIERE DE CONTROLE
CHAPITRE 8 :	DISPOSITIONS CONCERNANT LA MISSION DE SERVICE PUBLIC EN MATIERE D'INFORMATION
CHAPITRE 9 :	ETUDES STATISTIQUES ET ACTUARIELLES
CHAPITRE 10 :	DISPOSITIONS CONCERNANT LA MISSION EN MATIERE D'ASSURANCE-VIE INDIVIDUELLE ET D'ASSURANCE GROUPE
CHAPITRE 11 :	MISSION DE PREPARATION, DE CONSEIL ET D'APPUI
CHAPITRE 12 :	MISSION DE GESTION DES FINANCES
TITRE IV	REGLES DE CONDUITE A L'EGARD DU PUBLIC
CHAPITRE 1 ^{er} :	ACCES A L'INFORMATION GENERALE
CHAPITRE 2 :	SIMPLIFICATION DES PROCEDURES ADMINISTRATIVES ET LISIBILITE DES DOCUMENTS ADMINISTRATIFS
CHAPITRE 3 :	APPLICATION UNIFORME ET REGLES DEONTOLOGIQUES
CHAPITRE 4 :	ACCUEIL
TITRE V.	INSTRUMENTS DE MESURE DU SUIVI DES OBJECTIFS ET DES REGLES DE CONDUITE
TITRE VI.	CREATION D'UN AUDIT INTERNE
TITRE VII.	PLAN D'ADMINISTRATION
TITRE VIII.	ENGAGEMENT DE L'ETAT
TITRE IX.	MODE DE CALCUL ET FIXATION DES CREDITS DE GESTION ET DU MONTANT MAXIMUM DES CREDITS DE PERSONNEL RELATIFS AUX AGENTS STATUTAIRES
TITRE X.	PROCEDURE ET PARAMETRES OBJECTIFS D'EVALUATION DU CONTRAT D'ADMINISTRATION
CHAPITRE 1 ^{er} :	CRITERES OBJECTIFS
CHAPITRE 2 :	EVALUATION ANNUELLE
TITRE XI.	DISPOSITIONS FINALES
CHAPITRE 1 ^{er} :	AUTRES MISSIONS
CHAPITRE 2 :	DUREE ET ENTREE EN VIGUEUR DU CONTRAT
CHAPITRE 3 :	REVISION DU CONTRAT

**CONTRAT D'ADMINISTRATION ENTRE L'ETAT BELGE ET
L'OFFICE NATIONAL DES PENSIONS**

Considérant :

que le contrat d'administration ne porte ni sur le contenu de la sécurité sociale, ni sur la fixation du montant des recettes ou des dépenses mais vise à optimiser le fonctionnement journalier et la gestion des institutions et à cet effet, reconnaît une plus grande liberté dans la détermination de l'organisation interne et dans l'utilisation du budget accordé;

que les parties contractantes se considèrent comme des partenaires – qui exécutent et ne peuvent exécuter les missions dévolues à l'Office national des pensions qu'en collaboration avec d'autres partenaires;

que le présent contrat ne peut en aucun cas remettre en cause les compétences, missions et responsabilités d'autres parties concernées par l'application du régime de pension des travailleurs indépendants ou par l'application du régime des allocations aux handicapés;

que le contrat ne lie les parties que dans le cadre de la répartition des compétences entre l'Office national des pensions et les autres institutions de sécurité sociale et institutions publiques de sécurité sociale;

que les autres institutions publiques de sécurité sociale et les autres institutions de sécurité sociale restent compétentes et responsables pour les missions qui leur incombent en vertu de la législation en matière de sécurité sociale;

que les deux parties contractantes s'engagent à tendre vers un environnement optimal propice à la réalisation des engagements réciproques;

que les parties contractantes s'engagent à respecter les dispositions en matière de gestion paritaire, celle-ci se renforçant vu les responsabilités et l'autonomie accrues accordées à l'Office dans le cadre de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale;

que sauf dispositions contraires, les engagements valent à politique inchangée et que par conséquent l'évaluation du respect des engagements s'effectuera en tenant compte des décisions politiques prises après la date de signature du présent contrat qui ont influencé la réalisation des objectifs du contrat;

que les engagements repris dans le présent contrat ne portent pas atteinte à l'obligation de l'Office de respecter les divers textes légaux et réglementaires qui contiennent des directives générales imposées aux institutions de sécurité sociale lors de l'examen des droits aux 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.

il est convenu, en exécution de l'Arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, pris 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 de pension,

entre, d'une part,

— l'Etat belge,

et, d'autre part,

— l'Office national des pensions

ce qui suit :

TITRE I^{er}. — Définitions

Article 1^{er}

Pour l'exécution du présent contrat d'administration, on entend par :

- 1° « Etat » : l'Etat belge représenté par le Ministre des Affaires sociales et des Pensions, Monsieur Frank VANDENBROUCKE, le Ministre du Budget, de l'Intégration sociale et de l'Economie sociale, Monsieur Johan VANDE LANOTTE et, le Ministre de la Fonction Publique et de la Modernisation de l'Administration, Monsieur Luc VAN DEN BOSSCHE;
- 2° « Office » : (O.N.P.) l'Office national des pensions visé à l'article 40 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, tel que modifié par l'arrêté royal n° 513 du 27 mars 1987 portant suppression de la Caisse nationale des pensions de retraite et de survie et réorganisation de l'Office national des pensions pour travailleurs salariés, représenté par l'Administrateur général, Monsieur Gabriel PERL;
- 3° « Comité de gestion » : le Comité de gestion de l'Office national des pensions visé à l'article 42 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés;
- 4° « Conseil pour le paiement des prestations » : le Conseil pour le paiement des prestations visé à l'article 60bis de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés;
- 5° « Tableaux de bord » : instrument de gestion, 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 de pensions, destiné à donner un aperçu du rapport existant entre les objectifs (en termes de normes opérationnelles), les moyens accordés et utilisés (en termes de coût) et les services rendus aux assurés sociaux (en termes de résultats atteints);
- 6° « Plan d'administration » : le plan d'administration comme 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° « Organisme collaborant » : une autre institution publique de sécurité sociale, une autre institution de sécurité sociale belge ou étrangère; une institution coopérante de sécurité sociale ou, une autre personne morale de droit public;
- 8° « Institutions publiques de sécurité sociale » : les organismes visés à l'article 2 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale;
- 9° « Institutions de sécurité sociale » : les services publics fédéraux, les institutions publiques de sécurité sociale ainsi que tout organisme, autorité ou toute personne morale de droit public qui accorde des prestations de sécurité sociale;
- 10° « Institutions coopérantes de sécurité sociale » : les organismes de droit privé agréés pour collaborer à l'application de la sécurité sociale.

TITRE II. — Objet du contrat

Article 2

Le présent contrat est conclu dans le cadre des dispositions de l'article 5 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale.

Il fixe les règles et les conditions spéciales selon lesquelles l'Office exerce ses missions légales.

TITRE III. — Taches et objectifs de l'office national des pensions

CHAPITRE 1^{er}. — Dispositions générales

Article 3

Dans le cadre de sa mission de service public, l'Office exerce entre autres les tâches suivantes :

- il collabore à la tenue des données de sécurité sociale nécessaires à l'attribution des pensions en s'assurant notamment de leur qualité;
- il perçoit certaines cotisations volontaires ou obligatoires, les montants des transferts en provenance du secteur public, des amendes administratives et des retenues de solidarité;
- il attribue conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur les droits en matière de pension de retraite et de survie des travailleurs salariés (en ce compris le pécule de vacances), l'allocation de chauffage, les rentes de vieillesse et de veuve ainsi que la garantie de revenus aux personnes âgées;
- il paye et gère les divers droits qu'il attribue ainsi que les prestations de retraite et de survie prévues par le régime applicable aux travailleurs indépendants, certaines allocations aux personnes handicapées âgées et le supplément préretraite agriculture;
- il contrôle que les bénéficiaires satisfont aux conditions de paiement des prestations qu'il liquide (obligations de résidence, de cessation d'activité professionnelle ou d'interdiction de cumul avec d'autres prestations sociales);
- il informe le public en répondant aux demandes de renseignement écrites ou verbales qui lui ont été adressées, estime les droits de pension des futurs pensionnés et effectue des études statistiques ou actuarielles.
- il gère les droits en matière d'assurance-vie individuelle et d'assurance-groupe organisés par les dispositions de l'arrêté royal du 14 mai 1969 concernant l'octroi d'avantages extra-légaux aux travailleurs salariés, depuis la détermination et la perception des cotisations jusqu'à l'octroi et au paiement des avantages constitués;
- il remplit en outre une mission de préparation, de conseil et d'appui à l'égard du Ministre qui a les pensions dans ses attributions.

Article 4

Sans préjudice des dispositions légales prévues par la « Charte » de l'assuré social, la réalisation par l'Office de tout ou partie d'un objectif fixé dans ce contrat, peut être conditionnée par la réalisation de certaines missions dans le chef d'un organisme collaborant.

Les parties conviennent que l'Office ne peut être tenu responsable en tout ou en partie de la non-réalisation ou de la réalisation partielle des objectifs fixés dans le présent contrat, si cette non-réalisation ou cette réalisation partielle est elle-même due à la non-exécution ou à l'exécution imparfaite d'une obligation préalable incombant à un organisme collaborant.

L'Office s'engage toutefois à prendre tout contact utile avec lesdits organismes collaborateurs afin d'optimiser les transmis d'informations et à signaler au Comité de gestion de la sécurité sociale ainsi qu'au ministre de tutelle tout problème qui se poserait.

CHAPITRE 2. — *Dispositions concernant la tenue et l'échange des données de sécurité sociale*

Article 5

L'Office occupe une position déterminante dans l'association sans but lucratif "Compte individuel multisectoriel - Multisectoriële Individuele Rekening, en abrégé : "CIMIRE", qui assure la reprise de la mission confiée à FORTIS BANQUE ASSURANCES relative à la tenue du compte individuel de pension visé à l'article 28 de l'arrêté royal n° 50 du 24 octobre 1967 relatif à la pension de retraite et de survie des travailleurs salariés.

En tant que membre de cette A.S.B.L., l'Office veille à la qualité et à la pertinence des données relatives au compte de pension.

Il contribue au maintien de ces garanties lors de l'évolution des modes de constitution, de transfert et de conservation des données, notamment en raison de l'implémentation de la déclaration multifonctionnelle des employeurs.

CHAPITRE 3. — *Dispositions concernant la perception de certaines cotisations et retenues*

Article 6

L'Office veille à la perception exacte des cotisations à verser par les employeurs dans le cadre des dispositions de l'arrêté royal n° 33 du 30 mars 1982 ainsi que des contributions capitatives dues par les employeurs prévues à l'article 268 de la loi-programme du 22 décembre 1989.

De même, il met tout en œuvre pour assurer la perception correcte des cotisations personnelles et patronales prévues dans le cadre des régimes spéciaux de pension de certaines catégories de travailleurs (personnel navigant de l'aviation civile, journalistes professionnels).

CHAPITRE 4. — *Dispositions concernant la mission en matière d'attribution*

Article 7

L'Office statue sur l'octroi des prestations de retraite et de survie aux travailleurs salariés et de la garantie de revenus aux personnes âgées.

Cette mission comprend en particulier toutes les activités relatives à l'instruction et à l'attribution des droits constitués sous le régime de la répartition (pensions de retraite et de survie en ce compris le pécule de vacances et l'allocation de chauffage) comme des droits qui ont, dans le passé, été constitués dans le régime de la capitalisation légale (rentes de vieillesse et de veuve).

Article 8.

Sans préjudice des délais légaux dans lesquels les décisions d'octroi de pensions de retraite aux travailleurs salariés doivent être prises, l'Office s'engage à respecter un délai de 63 jours ouvrables (à compter de la réception de la demande) à concurrence des pourcentages de cas mentionnés dans le tableau suivant :

2002 (première année)	2003 (deuxième année)	2004 (troisième année)
50 %	50 %	90 %

Article 9

Sans préjudice des délais légaux dans lesquels les décisions d'octroi de pensions de survie aux travailleurs salariés doivent être prises, l'Office s'engage à respecter un délai de 42 jours ouvrables (à compter de la réception de la demande) à concurrence des pourcentages de cas mentionnés dans le tableau suivant :

2002 (première année)	2003 (deuxième année)	2004 (troisième année)
50 %	50 %	90 %

Article 10

Sans préjudice des délais légaux dans lesquels les décisions d'octroi en matière de garantie de revenus aux personnes âgées doivent être prises, l'Office s'engage à respecter un délai de 63 jours ouvrables (à compter de la réception de la demande) à concurrence des pourcentages de cas mentionnés dans le tableau suivant à compter de la réception de la demande ou d'une information équivalente :

2002 (première année)	2003 (deuxième année)	2004 (troisième année)
50 %	50 %	90 %

Article 11

Les délais visés aux articles 8, 9 et 10 sont suspendus aussi longtemps que l'Office est en attente d'informations nécessaires en provenance de l'assuré social ou d'un organisme auquel la Charte de l'assuré social n'est pas applicable. Lorsque l'Office prévoit qu'il ne pourra pas prendre de décision dans le délai imparti, il en informe sans délai l'assuré social.

CHAPITRE 5. — *Dispositions concernant la mission en matière de paiement*

Article 12

L'Office assure le paiement régulier des prestations sociales octroyées par ses services ainsi que le paiement des prestations de retraite et de survie prévues par le régime applicable aux travailleurs indépendants, de certaines allocations aux personnes handicapées âgées et du supplément préretraite agriculture.

Cette mission comprend toutes les activités préalables à la mise en paiement, celles relatives à la perception des retenues légales (soins de santé, retenue de solidarité, précompte professionnel), et à la prise en compte de tout événement ou de toute information susceptible de modifier le montant des prestations ou les modalités de paiement.

En ce qui concerne les opérations préalables à la mise en paiement, l'Office vérifie notamment la conformité et la compatibilité de ses propres décisions avec celles prises par l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, par l'Administration des Pensions du Ministère des Finances et par le Service des allocations aux handicapés du Ministère des Affaires sociales ainsi qu'avec celles prises par d'autres organismes belges ou étrangers, notamment selon les données disponibles dans le Cadastre des pensions

Article 13

Sans préjudice des délais légaux dans lesquels le paiement doit être effectué, l'Office payera, dans les 21 jours ouvrables de la date de prise de cours ou au plus tard dans les 21 jours après qu'il ait été satisfait aux conditions de paiement, les prestations sociales dont il assure le paiement.

En cas de modification des droits, l'Office veillera à ce que le paiement ne soit pas interrompu; à défaut, une avance sera payée.

Article 14

L'Office procède à la récupération des prestations payées indûment et exécute les décisions de renonciation à cette récupération.

CHAPITRE 6. — Dispositions communes en matière d'attribution et de paiement

Article 15

En ce qui concerne la qualité des décisions prises en matière d'octroi et de paiement des prestations, l'objectif à atteindre à l'issue du présent contrat consiste en une recherche de la tolérance zéro faute.

Toute décision qui n'est pas motivée est considérée comme une faute.

Cet objectif sera atteint via une meilleure organisation interne sur le plan du souci et du contrôle de la qualité.

Les indicateurs possibles sont :

- la proportion entre le nombre de décisions et le nombre de recours fondés
- le nombre de réclamations introduites auprès d'un Médiateur
- le nombre de réclamations téléphoniques et écrites
- les chiffres de la post-vérification

CHAPITRE 7. — Dispositions concernant la mission en matière de contrôle

Article 16

La mission de service public en matière de contrôle comprend les activités suivantes :

1. vérification approfondie des données d'identification sur base de tous les fichiers disponibles;
2. contrôle de l'activité professionnelle du pensionné et/ou de son conjoint;
3. contrôle du droit aux allocations familiales des veuves, et veufs, de moins de 45 ans bénéficiant d'une pension de survie;
4. contrôle annuel au moyen d'un certificat de vie à produire par tout bénéficiaire résidant à l'étranger;
5. contrôle trimestriel au moyen d'un certificat de résidence à fournir par tout bénéficiaire auquel un revenu garanti aux personnes âgées, une garantie de revenu aux personnes âgées et/ou une allocation de personne handicapée sont payés par virement.

CHAPITRE 8. — Dispositions concernant la mission de service public en matière d'information

Article 17

Le service en matière d'information comporte les activités suivantes :

1. les réponses à des demandes de renseignements écrites ou verbales auprès des bureaux régionaux ou de l'administration centrale;
2. l'estimation des droits de pension futurs à la demande des intéressés (service Info-pensions)
3. les informations et études statistiques et actuarielles disponibles.

Section 1^{re}. — Demandes de renseignement

Article 18

Sans préjudice des délais légaux dans lesquels les renseignements doivent être fournis, les demandes écrites de renseignements recevront sans délai et, au plus tard dans les 21 jours ouvrables de la réception de la demande une réponse adéquate.

Si cela s'avère matériellement impossible, l'intéressé en sera averti dans les 11 jours ouvrables de ladite réception.

Une réponse adéquate comporte tous les éléments d'information utiles concernant les droits et obligations de l'intéressé formulés de manière claire, précise, complète et gratuite.

Par information utile, on vise toutes les indications sur sa situation individuelle en matière de pension. Ces indications portent notamment sur les conditions d'octroi des prestations, les éléments pris en compte pour l'établissement de leur montant et la réduction ou la suspension dont la prestation est susceptible de faire l'objet en application des règles de cumul.

Article 19

L'Office s'engage à transmettre sans délai à l'institution de sécurité sociale compétente toute demande de prestations, toute demande d'information ou de conseil qui lui aurait été erronément adressée par l'assuré social et en avertit simultanément le demandeur.

Article 20

L'Office fournit d'initiative tout complément d'information nécessaire à l'examen de la demande de pension, au maintien ou à l'augmentation des droits de l'intéressé.

L'information doit clairement indiquer les références et le gestionnaire du dossier.

Article 21

A partir de la première mise en paiement de la pension et par la suite en cas de modification du montant net ou brut du droit ou d'une de ses composantes positives ou négatives et, exception faite de la simple indexation des prestations, un relevé détaillé est délivré au plus tard au moment de l'exécution de la modification du droit.

Section 2. — Estimation des droits de pension futurs

Article 22

L'Office communiquera les estimations des futurs droits à la pension dans un délai de 21 jours ouvrables, à concurrence des pourcentages de cas indiqués ci-dessous.

carrière	2002	2003	2004
secteur salarié	70 %	85 %	100 %

Eu égard aux dispositions légales et réglementaires applicables en matière de fixation des coefficients, au moment où les institutions de sécurité sociale sont en mesure de transmettre à l'Office les données de carrière, de revenus et de cotisations des futurs pensionnés ainsi qu'à l'unité de carrière, les délais ci-dessus ne commencent à courir qu'à partir du moment où l'Office est en possession de toutes les données nécessaires au calcul de la pension. Pour sa part, l'Office met tout en œuvre pour optimiser et accélérer la collecte des données et le calcul.

CHAPITRE 9. — *Etudes statistiques et actuarielles***Article 23**

En matière d'études actuarielles, l'Office utilise un modèle mathématique (Emeralt) visant à évaluer les prévisions en matière de dépenses du régime de répartition à court et moyen terme (10 ans) et l'effet des modifications législatives envisagées.

Se basant sur les développements démographiques les plus récents, sur les informations statistiques des bénéficiaires payés et sur les inscriptions au compte individuel de pension, l'évolution future des dépenses de pension est définie en fonction d'un certain nombre de paramètres légaux et non-légaux.

Le fonctionnement du modèle peut en résumé être décrit comme suit :

- les paramètres sont sélectionnés dès le début de la simulation. La possibilité existe de modifier les paramètres légaux tels que notamment : l'âge de la retraite, la fraction de pension, le taux ménage ou isolé, le pourcentage de calcul de survie, le pourcentage de cumul des pensions de retraite et de survie, les montants des plafonds de rémunération, les minima garantis;
- il est procédé à une extinction du nombre de cas en paiement scindés par âge et par catégorie (mariés, célibataires et veufs(ves). Les causes du départ sont le décès, le transfert vers une autre catégorie et la renonciation aux droits à pension (paramètres non - légaux tels que les coefficients de mortalité, les coefficients de divorces);
- en outre, il existe une micro - simulation du statut professionnel des ayants droit en termes d'état civil, de statut professionnel et de taux d'activité;
- après la détermination de l'âge de départ à la retraite des ayants droit, une micro - simulation des carrières des ayants droit jusqu'à l'âge de la retraite est réalisée, tenant compte du statut socio - professionnel et des rémunérations annuelles qui y sont liées et ensuite vient un vieillissement;
- les résultats ainsi obtenus sont regroupés sous forme de tableaux.

CHAPITRE 10. — *Dispositions concernant la mission en matière d'assurance-vie individuelle et d'assurance-groupe***Article 24**

En matière d'assurance-vie individuelle et d'assurance-groupe, l'Office assurera la conformité de cette gestion aux dispositions de la loi du 6 avril 1995 relative aux pensions complémentaires (dite loi Colla) ayant pour but de régler les aspects sociaux liés aux assurances de groupe, et à l'évolution des dispositions en matière d'assurance-vie et plus particulièrement aux mesures qui seront prises en faveur du développement du deuxième pilier du système des pensions.

L'Office s'engage à fournir un rapport annuel sur cette gestion financière.

CHAPITRE 11. — *Mission de préparation, de conseil et d'appui***Article 25**

L'Office remplit sa mission de préparation en collaborant, à l'initiative de l'administration générale ou de son Comité de gestion ou à la demande du Ministre qui a les pensions dans ses attributions, à la rédaction ou à l'élaboration d'avant-projets de lois ou d'arrêté. Il fournit tous les éléments nécessaires pour en déterminer correctement l'impact budgétaire.

Article 26

L'Office remplit sa mission de conseil, à l'initiative de l'administration générale ou de son Comité de gestion ou à la demande du Ministre qui a les pensions dans ses attributions, au moyen de la formulation d'avis et de l'élaboration de propositions dont l'incidence budgétaire est estimée d'une manière systématique et scientifique tandis que les motifs sont commentés d'une manière circonstanciée et claire. Il fournit les réponses aux questions et problèmes ponctuels qui lui sont soumis dans les 21 jours ouvrables 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.

Article 27

L'Office remplit sa mission d'appui par :

- l'établissement régulier de propositions budgétaires périodiques conformément aux exigences légales et délais prévus;
- la collecte, l'organisation, la centralisation, la structuration et le commentaire de données statistiques;
- le suivi des évolutions sociales et démographiques;
- la réalisation d'études périodiques et ponctuelles;
- les réponses aux questions sur des problèmes spécifiques;
- la communication d'informations sur des questions générales et actuelles, concernant tout point soumis à l'organisme.

CHAPITRE 12. — *Mission de gestion des finances***Article 28**

L'Office contribue par sa parfaite collaboration au bon fonctionnement de la gestion financière globale en :

- établissant des tableaux de trésorerie exhaustifs qui sont tenus à jour;
- communiquant dans les délais ses besoins de trésorerie journaliers à l'ONSS en tenant compte au plus juste de ses recettes propres et de ses dépenses;
- gérant de façon optimale les liquidités qui sont à sa disposition;
- apportant sa contribution lors de réunions de groupes de travail relatives à la gestion financière globale.

TITRE IV. — Règles de conduite à l'égard du public**CHAPITRE 1^{er}. — Accès à l'information générale****Article 29**

Dans ses relations avec les assurés sociaux, l'Office s'engage à respecter intégralement les dispositions de la Charte de l'assuré social, indépendamment des engagements souscrits dans le présent contrat offrant des garanties supplémentaires aux assurés sociaux.

Il s'engage en outre à signaler "à temps" tout manquement dans le chef notamment d'un organisme collaborant susceptible de porter préjudice aux assurés sociaux et à traiter les problèmes constatés de manière pro-active.

Article 30

L'Office recherche les moyens de mieux répondre aux besoins des assurés sociaux en matière d'information.

Article 31

L'Office met gratuitement et d'initiative à la disposition du public soit à l'aide de dépliants soit via un Website, les informations sur les droits en matière de pensions et les formalités pour les obtenir.

Article 32

L'Office met à la disposition du public au prix coûtant la documentation relative au régime des pensions des travailleurs salariés et à celui de la garantie de revenus aux personnes âgées.

Cette documentation est également disponible sur le site www.onprvp.fgov.be

CHAPITRE 2. — Simplification des procédures administratives et lisibilité des documents administratifs**Article 33**

L'Office veillera à la simplification de la procédure de demande.

Il s'engage à réaliser durant la période couverte par le présent contrat une simplification de la procédure par un usage optimal des données sociales enregistrées (compte individuel de pension, réseau BCSS, Cadastre des Pensions).

Article 34

L'Office s'engage à rédiger dans un langage clair et compréhensible ses formulaires, ses notifications et ses lettres. Ces objectifs seront réalisés tenant compte des réflexions émises par un groupe pilote d'utilisateurs composé de représentants de pouvoirs locaux et d'associations représentatives des pensionnés.

Article 35

L'Office apportera sa collaboration à la simplification administrative, en ce qui concerne les formalités à remplir par les employeurs, telle que coordonnée par la Banque-Carrefour de la Sécurité sociale.

CHAPITRE 3. — Application uniforme et règles déontologiques**Article 36**

L'Office veillera à ce que la législation en vigueur soit appliquée uniformément par l'ensemble de ses services.

Article 37

L'Office prend toutes les mesures pour que ses services soient à l'écoute et disponibles pour les assurés sociaux et veille à ce que les membres du personnel fassent preuve du plus grand respect dans leurs rapports avec ceux-ci et ce sans discrimination aucune.

CHAPITRE 4. — Accueil**Article 38**

L'Office veillera à assurer et à développer dans la mesure de ses moyens et en fonction des demandes les permanences locales auxquelles peuvent avoir recours les assurés sociaux.

Article 39

L'amélioration de toutes les formes d'accueil réservées aux assurés sociaux fera l'objet d'efforts particuliers.

L'Office s'engage notamment à accorder une attention particulière à l'assouplissement des heures d'ouverture de ses bureaux et à la possibilité d'accorder des rendez-vous.

Article 40

Au cours de la première année du contrat d'administration, l'Office développera une méthodologie afin de mesurer le temps d'attente et la satisfaction des assurés sociaux.

Durant la deuxième année du contrat d'administration, l'instrument de mesure réalisé sera appliqué et les résultats seront enregistrés.

Au cours de la troisième année du contrat d'administration, l'accueil sera amélioré, si nécessaire, en fonction des résultats obtenus.

TITRE V. — Instruments de mesure du suivi des objectifs et des règles de conduite**Article 41**

L'Office s'engage à développer et à mettre en œuvre dans le courant de la deuxième année du contrat d'administration un workflow automatisé qui assurera le suivi des principaux processus de production.

Pour toutes les tâches, exécutées successivement ou parallèlement, faisant partie d'une étape particulière d'un processus, différentes données seront enregistrées dans une base de données, notamment les dates et heures de début et de fin de chaque étape.

Par la suite, ces données seront exploitées par un datawarehouse qui informera quant à la durée moyenne, minimale et maximale d'une tâche, d'un sous-processus ou d'un processus complet.

En attendant sa mise en œuvre, les objectifs et les règles de conduite repris dans le présent contrat d'administration seront suivis et mesurés de la manière décrite ci-après :

1. Les tableaux de bord existants seront utilisés pour mesurer la durée de traitement d'un dossier et les nombres de dossiers traités.
2. Si besoin est, de nouveaux tableaux de bord seront développés.
3. Certains objectifs non quantifiables, tels que l'exactitude des droits en matière d'octroi et de paiement des prestations feront l'objet d'un contrôle à priori et à posteriori.
4. L'accueil des visiteurs, la lisibilité, la convivialité et la facilité d'utilisation des documents administratifs feront l'objet de sondages spécifiques auprès des assurés sociaux.

TITRE VI. — Création d'un audit interne**Article 42**

Dans le contexte de sa responsabilisation accrue, l'Office estime qu'il doit pouvoir disposer à terme d'un outil d'analyse de ses missions et des procédures de contrôles internes existants.

Il examine à cet effet la mise en place progressive d'un service d'audit interne.

Article 43

L'audit interne est une fonction indépendante, objective, d'assurance et de conseil, mise en place en vue d'apporter une valeur ajoutée et d'améliorer le fonctionnement de l'organisation.

Elle aide l'organisation à atteindre ses objectifs par une approche systématique et disciplinée d'évaluation et d'amélioration des procédés de gestion des risques, des mesures de contrôle et des méthodes de management.

Elle rapporte au Comité de gestion et à l'administrateur général.

Article 44

L'audit interne a pour objectif :

- d'identifier et d'analyser les risques au sein de l'Office et d'assister le management pour contrôler ces risques;
- d'examiner et d'évaluer le bon fonctionnement, l'efficacité et l'efficience du système de contrôle interne de l'Office, en vue de détecter les dysfonctionnements et les risques potentiels d'une activité, d'en rechercher les causes et de définir les actions à entreprendre pour y remédier;
- vérifier que les normes de qualité fixées soient respectées.

Article 45

Dans un premier temps, l'audit interne s'axera sur l'audit de conformité (vérification du respect des lois, règlements, procédures et directives internes) et sur l'audit opérationnel (vérification du caractère adéquat et de l'efficacité des systèmes, des procédures internes et organisationnelles)

TITRE VII. — Plan d'administration**Article 46**

Un plan d'administration est établi, il a pour but de déterminer les stratégies, actions et moyens mis en œuvre pour atteindre les objectifs fixés dans le contrat d'administration.

Le plan comportera les éléments suivants :

1. La stratégie par service que l'Office compte développer pour réaliser les tâches et atteindre les objectifs quantifiés prévus dans le présent contrat d'administration;
2. Une planification des moyens mis en œuvre :
 - a) investissements en logistique et en infrastructure;
 - b) perspectives en matière de politique du personnel (cadre organique et de gestion des ressources humaines en ce compris la formation du personnel);
 - c) perspectives concernant l'amélioration des services aux assurés sociaux;
 - d) adaptation des modes de gestion et procédures de contrôle interne;
 - e) mise en place d'un service d'audit interne.Cette planification doit tenir compte des décisions antérieures du Comité de Gestion concernant la rénovation de la Tour du Midi (budget à charge du régime de la capitalisation légale), l'archivage optique des dossiers et le mandat de paiement électronique.
3. Environnement général et positionnement de l'Office vis-à-vis des autres acteurs;
4. Un plan financier contenant une préfiguration du bilan de résultats;

TITRE VIII. — Engagements de l'Etat**Article 47**

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 du Comité de gestion de l'Office, tout avant-projet de loi ou d'arrêté visant à modifier la législation que l'Office est chargé 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, de 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'Office.

Article 48

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'ils puissent garantir la continuité dans l'exercice de leurs missions.

Article 49

L'Etat s'engage à établir, avant le début de chaque exercice budgétaire et après concertation avec l'Office un plan pour le versement mensuel des crédits destinés au paiement du revenu garanti aux personnes âgées, de la garantie de revenu aux personnes âgées, des allocations aux handicapés, du complément de rente au profit des bénéficiaires d'un statut de reconnaissance nationale, ainsi que de l'indemnité de prépension spéciale pour chômeurs âgés.

L'Etat s'engage à respecter ce plan, toute modification éventuelle devant faire l'objet d'une concertation avec l'Office au moins un mois avant l'effet des modifications apportées.

Article 50

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 à 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 51

Lorsqu'une mission légale de l'Office 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'institution concernée. Cette concertation permanente sera mise en œuvre à l'initiative de l'Office.

TITRE IX. — Mode de calcul et fixation des crédits de gestion et du montant maximum des crédits de personnel relatifs aux agents statutaires

Article 52

Le budget de gestion de l'Office comprend les recettes et les dépenses relatives à la gestion de l'administration. Dans le budget de gestion, on distingue les dépenses de personnel, les dépenses de fonctionnement et les dépenses d'investissement.

Le crédit de gestion total et le montant théorique maximal des crédits en personnel relatifs aux agents statutaires s'élèvent (en milliers d'euros) pour la première année du contrat respectivement à :

Année	Budget de gestion total	Crédits maximaux en personnel statutaire
2002	102.020	79 075

Le budget de gestion total a été calculé pour les frais de personnel, de fonctionnement et d'investissements mobiliers autre qu'informatiques, sur base des réalisations de l'année 2000 augmentées de 6 %.

Les crédits de gestion, à l'exception des investissements informatiques, sont calculés pour les deux années ultérieures sur base des crédits de l'année précédente augmentés de l'indice santé et de la norme de croissance prévue dans le pacte de stabilité 2001-2005.

Ce budget établi à réglementation constante sera adapté pour tenir compte :

- du report des crédits de fonctionnement liés au programme d'investissements ou pour les dépenses d'investissements qui n'ont pas été utilisés pendant l'exercice budgétaire sont réinscrits dans le budget de gestion du prochain exercice pour autant que ceci soit nécessaire à l'exécution du programme d'investissements;
- des recettes propres de l'Office.

Le mode de calcul relatif aux crédits maximaux en personnel statutaire ainsi que le budget de gestion total sont détaillés respectivement aux annexes 7 et 8 du présent contrat.

Article 53

L'Office s'engage à intégrer dans la présentation des budgets et des comptes les dispositions du nouveau plan comptable normalisé.

Ce nouveau plan comptable sera appliqué à compter de l'année qui suit la publication de l'arrêté royal approuvant les normes proposées par la Commission de la Normalisation de la comptabilité des Institutions publiques de sécurité sociale.

Article 54

L'Office engagera des efforts pendant la durée du présent contrat pour développer un modèle de calcul des frais de gestion au départ d'une identification des coûts par activité.

Article 55

Dans les limites de ses missions, l'Office 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^{er}, toute décision d'acquérir, construire, rénover ou aliéner un immeuble ou un droit immobilier, dont le montant dépasse 5 millions d'euro 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 56

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.

TITRE X. — Procédure et paramètres objectifs de l'évaluation du contrat d'administration

CHAPITRE 1^{er}. — *Critères objectifs*

Article 57

Le contrat d'administration est évalué sur la base des critères objectifs suivants permettant de déterminer si les missions et objectifs définis sont atteints (volume de production, délais de traitement des dossiers et qualité du traitement) :

§ 1^{er}. **VOLUME DE PRODUCTION**

a) Paramètres d'environnement

- nombre de demandes de pensions de retraite, de survie, de revenu garanti;
- nombre de demandes de pensions de retraite, de survie en carrière mixte (salarié/indépendant)
- nombre de demandes de pensions de retraite, de survie en carrière mixte (carrière belge et à l'étranger) réparties entre résidants belges et résidants à l'étranger;
- nombre de litiges (1^{ère} instance);
- nombre de recours (appel);
- nombre de visiteurs reçus;
- nombre de demandes de renseignements reçues selon la nature de la demande;
- nombre de réclamations auprès du médiateur pension;

b) Paramètres reflétant l'activité de l'organisme

- nombre de demandes de renseignements complémentaires adressées aux assurés sociaux;
- nombre de demandes de renseignements complémentaires adressées aux organismes collaborateurs;
- nombre de demandes de renseignements complémentaires adressées aux organismes étrangers;
- nombre de notifications adressées aux assurés sociaux;
- nombre de dossiers d'attribution contrôlés par la post-vérification;

- nombre d'ordres de paiement;
- nombre de décisions de paiement provisionnelles;
- nombre de décisions de l'attribution qui modifient à la hausse ou à la baisse les décisions de paiement provisionnelles;
- nombre de contrôles en matière d'activité professionnelle autorisée;
- nombre de contrôles de résidence, d'état civil et de certificats de vie;
- nombre de cas où un recours en répétition d'indu est intenté;
- nombre d'estimations de droits à pension effectuées par le service Info-pensions;
- nombre d'extraits de compte individuels envoyés chaque année aux assurés sociaux;
- nombre de fiches fiscales envoyées;

§ 2. DELAIS DE TRAITEMENT

a) Paramètres d'environnement

- délai de réponse des assurés sociaux;
- délai de réponse des organismes collaborateurs;
- délai de réponse des organismes étrangers;

b) Paramètres reflétant l'activité de l'organisme

- délai entre la réception des renseignements complémentaires demandés à l'assuré social et la notification de la décision (premières demandes);
- délai entre la réception des renseignements complémentaires demandés aux organismes collaborateurs et la notification de la décision à l'assuré social (premières demandes);
- délai entre la réception des renseignements complémentaires demandés aux organismes étrangers et la notification de la décision d'attribution provisoire à l'assuré social;
- délai entre la décision d'attribution provisoire et la décision définitive;
- délai entre la notification de la décision et la réception des ordres de paiement;
- délai entre la réception des ordres de paiement et le paiement effectif (premières demandes);
- délai nécessaire à la notification de la décision de recouvrement en cas de paiement indu;
- délai d'attente des visiteurs;
- délai endéans lequel le Conseil pour paiement des prestations s'est prononcé sur les demandes de renonciation;
- délai endéans lequel l'Office fournit au Service Info-pensions l'estimation de la pension de retraite du régime des salariés;

§ 3. QUALITE DU TRAITEMENT

- proportion entre les cas où une erreur a été décelée par la post-vérification et le nombre de dossiers contrôlés;
- proportion entre le nombre de décisions notifiées et le nombre de recours introduits contre ces notifications;
- proportion entre les paiements effectués à temps suite à une première demande et le nombre de notifications envoyées;
- proportion entre le nombre de paiements calculés électroniquement et le nombre de paiements calculés manuellement;
- proportion entre les paiements ultérieurs effectués à temps et les cas d'interruption de paiement (justifiés et non justifiés);
- proportion entre le nombre de contrôles effectués et le nombre de réductions ou de suspension de paiement;
- proportion entre le nombre d'ordres de paiement exécutés et le nombre de recours;
- proportion entre les réponses fournies immédiatement aux visiteurs et les cas qui nécessitent des recherches;
- proportion entre les réponses fournies dans les 21 jours ouvrables et les accusés de réception envoyés dans les 11 jours ouvrables;
- proportion entre le nombre de litiges où une correction a été effectuée d'initiative et le nombre de recours;
- proportion entre le nombre de litiges où l'administration a été condamnée et le nombre de recours (en 1^{er} degré et en appel);
- proportion entre les cas où une erreur a été décelée et le nombre de réclamations introduites.

CHAPITRE 2. — *Evaluation annuelle*

Article 58

§ 1^{er}. Les parties conviennent de procéder à l'évaluation annuelle du présent contrat et le cas échéant de l'adapter aux modifications de la sécurité sociale et aux mesures qui interviendraient en matière de moyens de fonctionnement au niveau de la gestion financière globale.

§ 2. L'évaluation visée au § 1^{er} intervient sur base d'une concertation concernant l'exécution du contrat par l'Office et par l'Etat. La concertation se réalise entre les commissaires du gouvernement et l'Administration générale.

§ 3. Les modifications au contrat d'administration sont établies conformément aux règles relatives à la conclusion et à l'approbation du contrat d'administration, prévues à l'article 7 de l'arrêté royal du 3 avril 1997.

TITRE XI. — **Dispositions finales**

CHAPITRE 1^{er}. — **Autres missions**

Article 59

Les engagements repris dans le présent contrat d'administration ne portent pas atteinte à l'obligation de l'Office d'exécuter de manière efficace les autres missions légales qui ne sont pas l'objet d'un objectif spécifique.

CHAPITRE 2. — *Durée et entrée en vigueur du contrat*

Article 60

Conformément à l'article 7, § 3 de l'arrêté royal du 3 avril 1997, le présent contrat d'administration entre en vigueur après son approbation par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, et à la date fixée par cet arrêté.

Article 61

Le présent contrat est conclu pour un terme de trois ans.

CHAPITRE 3. — Révision du contrat

Article 62

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.

Au nom de l'Etat belge :

Le Ministre du Budget,
J. VANDE LANOTTE

Le Ministre des Affaires sociales et des Pensions,
F. VANDENBROUCKE

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

Au nom de l'Office national des pensions,

Les Vice-Présidents du Comité de gestion,
M. SAVOYE A. DE VADDER

L'Administrateur général,
G. PERL

INVENTAIRE DES ANNEXES AU CONTRAT D'ADMINISTRATION

<u>Annexe 1</u>	articles 8,9, 10 et 11	délais relatifs aux décisions d'octroi de pensions de retraite, de survie et de la garantie de revenus aux personnes âgées
<u>Annexe 2</u>	article 13	délais de paiement des prestations sociales
<u>Annexe 3</u>	article 21	délais d'envoi d'un relevé détaillé en cas de modification du montant du droit ou d'une de ses composantes
<u>Annexe 4</u>	article 22	délai de fourniture au service Info pensions de l'estimation de la pension de retraite du régime des salariés
<u>Annexe 5</u>	article 34	simplification des documents administratifs
<u>Annexe 6</u>	article 38	échange d'informations dans le cadre des permanences (tableaux de bord)
<u>Annexe 7</u>	article 52	crédits maximaux en personnel statutaire
<u>Annexe 8</u>	article 52	budget de gestion

Annexe 1 : articles 8, 9, 10 et 11
Bruxelles, le 06.11.2001.

DELAIS EN MATIERE DE DECISIONS D'ATTRIBUTION

Dans le cadre des dispositions contenues au projet de contrat d'administration concernant la mission en matière d'attribution, l'Office s'engage à respecter un délai de 63 jours ouvrables (à compter de la réception de la demande) pour les décisions d'octroi de pension de retraite aux travailleurs salariés et de garantie de revenus aux personnes âgées, à concurrence de 50 % des cas les première et deuxième années et de 90 % la troisième année (articles 8 et 10). Quant aux décisions d'octroi de pension de survie aux travailleurs salariés, l'Office s'engage à respecter un délai de 42 jours ouvrables à concurrence de 50 % des cas les première et deuxième années et de 90 % la troisième année (article 9).

Faisant suite à la demande des Commissaires au gouvernement du 7 juin 2001, d'avoir une estimation actualisée et réaliste des délais de traitement, l'Office a procédé à l'analyse de ces données sur base d'un échantillon représentatif de dossiers d'attribution (PRS, GRAPA, PSS).

Les tableaux ci-joints donnent respectivement pour les pensions de retraite, les pensions de survie et la garantie de revenus aux personnes âgées, le nombre de cas pour lesquels le droit a été fixé et calculé entre le dernier trimestre 2000 et le premier semestre 2001.

En attendant qu'un rapportage systématique soit rendu possible par un workflow opérationnel concernant tous les flux et délais de traitement, le tableau reprend un comptage manuel des cas pour lesquels l'instruction est intervenue dans les délais repris aux engagements précités. La durée reprise est celle qui s'est écoulée entre la date d'introduction de la demande et la date de la notification de la décision.

Ces délais sont des délais réels de traitement, c'est-à-dire que les délais d'attente pour la demande et l'obtention de renseignements complémentaires ne sont pas comptabilisés comme suspensifs (article 11).

Il a paru réaliste de neutraliser à concurrence de 95 %, les cas pour lesquels le retard était lié à la vérification et au traitement des données signalétiques opérés par le service d'identification (S.I.D.). Ce pourcentage a été ajouté à celui des décisions de pension de retraite et de grapa intervenues dans les délais.

Sur base de ce qui précède, ces tableaux permettent d'établir ce qui suit :

- ❖ En ce qui concerne les pensions de retraite, dans 40,91 % des cas, la fixation (calcul) se fait en moins de 63 jours ouvrables;
- ❖ En ce qui concerne les pensions de survie, dans 42,5 % des cas, la fixation (calcul) se fait en moins de 42 jours ouvrables;
- ❖ En ce qui concerne la garantie de revenus aux personnes âgées, dans 28,01 % des cas, la fixation (calcul) se fait en moins de 63 jours ouvrables.

Annexe 2 (article 13)

Un comptage a été effectué en 2001 sur base des données du programme de gestion pour vérifier la durée du traitement par les services du calcul (NL et FR).

Il en ressort que :

pour la période du 01.01.2001 au 31.10.2001 au niveau des services de calcul NL :

- sur un nombre total de 60.307;
- 31.634 premières demandes (52,45 %), nécessitent une durée de traitement de 10 jours ouvrables;
- 28.673 révisions (47,55 %), nécessitent une durée de traitement de 35 jours ouvrables;

pour la période du 10.07.2001 au 31.10.2001 au niveau des services de calcul FR :

- sur un nombre total de 13.351;
- 4.585 premières demandes (34,34 %), nécessitent une durée de traitement de 11 jours ouvrables;
- 844 premières demandes (6,32 %), sans solde, nécessitent une durée de traitement de 23 jours ouvrables;
- 7.922 révisions (59,34 %), nécessitent une durée de traitement de 23 jours ouvrables.

Annexe 3 : article 21

L'Office national des pensions envoie, à partir de la première mise en paiement de la pension et par la suite en cas de modification individuelle du montant net du droit ou d'une de ses composantes positives ou négatives et, exception faite de la simple indexation des prestations, un relevé détaillé délivré au plus tard au moment de l'exécution de la modification du droit.

Pour l'année 2001, l'Office national des pensions effectue les envois massifs suivants :

Sujet d'expédition	Quantité	Planning d'envoi
Adaptation des barèmes fiscaux	500 000	à partir du 20/01/2001
Allocation spéciale de chauffage et Allocation de revalorisation	1 100 000	à partir du 08/02/2001
Pécule de vacances	1 600 000	à partir du 27/04/2001
Attribution de la G.R.A.P.A.	75 000	à partir du 30/05/2001

Annexe 4 (article 22)

Dans le courant du premier semestre 2001, le nombre moyen de jours pour la transmission des calculs par le service info pension s'élève à 34.

La durée reprise ci-dessus est celle qui s'est écoulée entre le moment où la demande d'estimation de pension salariée est en possession du service info pension et la date de la notification adressée à l'intéressé.

Annexe 5 (article 34)
6 novembre 2001.

ADMINISTRATION GENERALE

CONCERNE : Simplification et lisibilité des documents administratifs.

Depuis le 1^{er} janvier 2000, un groupe de travail composé de cinq agents de niveau 1 a été mis sur pied au sein de l'Office national des pensions. Le but poursuivi consiste d'une part à simplifier et à rationaliser un certain nombre de documents administratifs existants et d'autre part à améliorer la lisibilité de ces documents.

L'objectif de simplification et d'amélioration de la lisibilité des documents administratifs s'adressait, en priorité, aux bénéficiaires de prestations accordées par l'Office ainsi qu'aux futurs bénéficiaires. Les documents administratifs destinés aux autres institutions publiques, aux banques, aux communes, aux agents de l'Office,... font également l'objet d'un examen.

En ce qui concerne les documents administratifs adressés aux bénéficiaires de prestations accordées par l'Office ainsi qu'aux futurs bénéficiaires, il y a lieu d'effectuer les distinctions terminologiques suivantes :

- les formulaires : il s'agit des documents administratifs qui doivent être, en tout ou en partie, complétés et renvoyés par le bénéficiaire de prestations ou le futur bénéficiaire. Il s'agit, en fait, des questionnaires.
- Les lettres types : il s'agit des documents administratifs adressés à l'ensemble ou à un ou plusieurs groupes déterminés de bénéficiaires ou futurs bénéficiaires. Ces documents ont la caractéristique d'être identiques pour l'ensemble du groupe et ils n'ont, dès lors, aucun caractère personnalisé. En outre, ils sont strictement informatifs et ils n'engendrent aucun droit ni obligation dans le chef des bénéficiaires ou futurs bénéficiaires de prestations.
- enfin, les décisions : il s'agit des notifications de décisions prises par l'Office engendrant des droits et parfois des obligations dans le chef des bénéficiaires de prestations. Elles ont toujours une portée individuelle. Cependant, bien qu'elles aient une portée individuelle, la quasi totalité du texte d'une décision est toujours commun à un ensemble de bénéficiaires se trouvant dans les mêmes conditions. Il s'agit donc de décisions types.

Devant la masse impressionnante de formulaires, de lettres types et de décisions types utilisés par l'Office, le groupe de travail s'attache, dans un premier temps, à l'analyse, la simplification et l'amélioration de la lisibilité des formulaires. En effet, ceux-ci devant être complétés par les bénéficiaires ou futurs bénéficiaires de prestations, il est impératif qu'ils soient parfaitement compris des utilisateurs. La priorité leur est donc accordée. Bien entendu, il est vérifié si chaque information demandée ne peut être obtenue par la consultation de données internes ou via une banque de données de la sécurité sociale.

Cette première étape consistant à simplifier et à améliorer la lisibilité des formulaires qui concerne une centaine de documents se poursuit actuellement. De nouvelles demandes des services utilisateurs sont actuellement à l'examen.

La seconde étape relative à la simplification et à l'amélioration de la lisibilité des lettres types et des décisions concerne un très grand nombre de documents. Le nombre est estimé à minimum cinq cents documents utilisés de manière active par les différents services de l'O.N.P. En conséquence, vu l'ampleur de la tâche, il paraît raisonnable de fixer l'achèvement de ce travail dans le courant de l'année 2003.

Tout projet de nouveau document (formulaire, lettre type, décision type) adressé aux bénéficiaires ou futurs bénéficiaires de prestations est soumis au groupe de travail précité afin d'examiner les possibilités de simplification et d'amélioration du projet de document.

L'examen porte également sur de nouveaux textes disponibles sur le Website de l'Office ou sur la rédaction de brochures.

Dans le cadre du salon ZENITH, le public a par ailleurs été interrogé sur la lisibilité et la simplification de certains formulaires.

L'Administrateur général,

G. PERL

BASISOPDRACHT/MISSION FONDAMENTALE	VII INFORMEREN / BIJSTAAN - INFORMER / ASSISTER	JAAR/ANNEE : <u>2001</u>
Eindprodukt / Produit final	<u>VII 2.</u> <u>Interne en externe permanenties / Permanences internes et externes</u>	PERIODE : <u>AUG</u>

ANNEXE N° 6, TABLEAUX DE BORD. BIJLAGE NR. 6, BOORDTABELLEN

ANDERE DIENSTEN AUTRES SERVICES

1. Uitwisselen van gegevens / Echanges d'information

AUG	JUL	JUN
-----	-----	-----

totaal aantal vragen om inlichtingen / nombre total de questions pour informations	Telefoon Téléphone	7 548	6 108	10 725
	Bezoekers Visiteurs	30	12	20

totaal aantal inlichtingen waarvoor een antwoord onmiddellijk kan worden gegeven nombre total de questions pour lesquelles une réponse peut être donnée immédiatement	Centrale diensten Services centraux	5 072	2 500	4 158
--	--	-------	-------	-------

aantal gevallen waarvoor bijkomende opzoeken nodig zijn nombre de cas qui nécessitent des recherches supplémentaires	Centrale diensten Services centraux	1 205	2 307	5 384
---	--	-------	-------	-------

BASISOPDRACHT/MISSION FONDAMENTALE	VII INFORMEREN / BIJSTAAN - INFORMER / ASSISTER	JAAR/ANNEE : 2001
Eindprodukt / Produit final	VII 2. Interne en externe permanenties / Permanences internes et externes	PERIODE : PER.8

ANNEXE N° 6, TABLEAUX DE BORD. BIJLAGE NR. 6, BOORDTABELLEN

TOEKENINGSDIENSTEN SERVICES D'ATTRIBUTION

1. Uitwisselen van gegevens / Echanges d'information

		PER.8	PER.7	PER.6
totaal aantal vragen om inlichtingen / nombre total de questions pour informations	Telefoon Téléphone	35 865	36 639	33 593
	Bezoekers Visiteurs	5 929	7 084	5 832
totaal aantal inlichtingen waarvoor een antwoord onmiddellijk kan worden gegeven nombre total de questions pour lesquelles une réponse peut être donnée immédiatement	Centrale diensten Services centraux	14 963	13 835	13 379
	Gewestelijke bureaus / Bureaux régionaux	20 996	23 348	18 765
	Zitdagen Permanences	1 755	2 415	1 819
aantal gevallen waarvoor bijkomende opzoeken nodig zijn nombre de cas qui nécessitent des recherches supplémentaires	Centrale diensten Services centraux	1 846	1 458	1 927
	Gewestelijke bureaus / Bureaux régionaux	752	1 144	1 035
	Zitdagen Permanences	59	77	85

Mode de calcul et détermination du montant maximal des crédits pour le personnel statutaire.

L'article 5 § 2, 6° de l'arrêté royal du 3 avril 1997 stipule que le contrat d'administration règle le mode de calcul et la détermination du montant maximal des crédits en matière de personnel réservés aux agents statutaires.

La méthode de calcul retenue donne le montant théorique maximal des crédits nécessaires au personnel statutaire.

Sont pris en considération pour la détermination de ce montant :

- le nombre total d'emplois statutaires prévus à l'arrêté royal portant fixation du cadre organique de l'Office national des pensions, répartis conformément à l'arrêté ministériel pris en exécution du cadre organique.

Les emplois sont répartis par niveau et par grade en fonction des normes de programmation sociale;

- un coût unitaire par échelles ou groupe d'échelles de traitement liées à ces emplois. Ce coût (barème à 100 %) en ce compris l'allocation de foyer/résidence correspond à la moyenne entre le minimum de l'échelle, compte tenu de l'ancienneté requise pour accéder au grade ou à l'échelle, dans le respect des normes de programmes et le maximum de l'échelle (méthodologie retenue par l'inspection générale des Finances lors de l'évaluation budgétaire des nouveaux cadres).

La méthode retenue pour les grades communs à l'ensemble des services publics a été appliquée pour les grades particuliers à l'Office (voir tableau).

Sont ajoutés aux traitements barémiques ainsi calculés :

- le pécule de vacances, prime de fin d'année, et autres allocations ou indemnités en application du statut pécuniaire;
- les cotisations sociales qui y sont liées (cotisations patronales, modération salariale, contribution au pool des pensions du secteur public);
- les allocations directes et indirectes à charge de l'Office;
- le transfert au fonds des primes syndicales.

Le calcul théorique se basant sur l'occupation à temps plein des emplois prévus au cadre, les coûts liés aux primes pour départ anticipé à mi-temps, pour la semaine volontaire de 4 jours, aux cotisations fonds de pensions de survie à charge de l'employeur (loi du 10 avril 1995) de même que les charges liées à la mise en disponibilité pour maladie, n'ont pas été pris en compte.

Le montant maximal ainsi déterminé, repris à l'article 52 du contrat d'administration (en milliers d'euro) est calculé au coefficient moyen de liquidation 2002 (1,2 788).

Grade	Serv. centraux	Serv. régionaux	TOT.	Ech.bar.	Barème 100 %	Euro	Crédits BEF	Euro	Anc.
<u>NIVEAU 1</u>									
Administrateur général	1		1	16S	2580028	63957	2.580.028	63.957	Maximum anc.
Administrateur général adjoint	1		1	15S	2431635	60279	2.431.635	60.279	Maximum anc.
Conseiller général	6		6	15A	2134818	52921	12.808.908	317.525	Maximum anc.
Inspecteur-directeur		2	2	13B	1761065	43656	3.522.130	87.311	
Informaticien-directeur	3		3	13F	1784569	44238	5.353.707	132.715	
Actuaire-directeur	1		1	13D	1855805	46004	1.855.805	46.004	
Conseiller	24		6	13B	1761065	43656	10.566.390	261.934	
			18	13A	1542722	38243	27.768.996	688.375	
Directeur régional		15	5	10R1	1649802	40898	8.249.010	204.488	Maximum anc.
			6	10R2	1586577	39330	9.519.462	235.981	Maximum anc.
			4	10R3	1520667	37696	6.082.668	150.785	Maximum anc.
Informaticien	11		11	10C/F/G	1624990	40282	17.874.890	443.107	
Actuaire	4		1	10S	1633185	40486	1.633.185	40.486	Max/13j
			2	10E	1436390	35607	2.872.780	71.214	
			1	10D	1274328	31590	1.274.328	31.590	
Conseiller adjoint	102	38	49	10C	1399895	34702	68.594.855	1.700.422	
			91	10A/B	1125278	27895	102.400.298	2.538.437	
total niveau 1							285.389.075	7.074.610	
<u>NIVEAU 2 +</u>									
Assitant social principal	4		1	28F	1381120	34237	1.381.120	34.237	
			3	28E	915587	22697	2.746.761	68.090	
Assistant médical principal	2		1	28F	1381120	34237	1.381.120	34.237	
			1	28E	915587	22697	915.587	22.697	
Traducteur principal	4		1	28I	1130474	28024	1.130.474	28.024	
			3	28G	922964	22880	2.768.892	68.639	
Comptable principal	3		1	28D	1108830	27487	1.108.830	27.487	
			2	28C	887619	22004	1.775.238	44.007	
Analyste de programmation	26		7	28L	1240097	30741	8.680.679	215.188	
			19	28K	1176025	29153	22.344.475	553.905	
Secrétaire de direction principale	5		1	28B	1064010	26376	1.064.010	26.376	
			4	28A	999758	24783	3.999.032	99.133	
Programmeur	39		39	26G/L	869864	21563	33.924.696	840.971	
Secrétaire de direction	7		7	26B/D	756071	18743	5.292.497	131.198	

Grade	Serv. centraux	Serv. régionaux	TOT.	Ech.bar.	Barème 100 %	Euro	Crédits BEF	Euro	Anc.
total niveau 2 +							88.513.411	2.194.190	
<u>NIVEAU 2</u>									
Chef administratif	276	129	108	22B	967091	23974	104.445.828	2.589.144	
			297	22A	924921	22928	274.701.537	6.809.673	
Assistant administratif	645	302	947	20A/B/E	749593	18582	709.864.571	17.597.083	
total niveau 2							1.089.011.936	26.995.901	
<u>NIVEAU 3</u>									
Commis	205	49	25	30I	732676	18163	18.316.900	454.064	
			71	30H	710417	17611	50.439.607	1.250.365	
			56	30F	653916	16210	36.619.296	907.769	
			102	30A/C	601571	14913	61.360.242	1.521.081	
ouvrier spécialiste	2		1	30J	745971	18492	745.971	18.492	
			1	30G	676321	16766	676.321	16.766	
total niveau 3							168.158.337	4.168.536	
<u>NIVEAU 4</u>									
Beambte	51	12	4	42E	650552	16127	2.602.208	64.507	
			14	42D	596908	14797	8.356.712	207.157	
			19	42C	598581	14838	11.373.039	281.930	
			26	42A/B	559529	13870	14.547.754	360.629	
Ouvrier qualifié	9		4	42E	650552	16127	2.602.208	64.507	
			5	42C	598581	14838	2.992.905	74.192	
total niveau 4							42.474.826	1.052.923	
total général	1431	547	1978				1.673.547.585	41.486.161	

Annexe 8/A

En milliers d'euro

	Libellés	2000	1,06	2002
811.1	Rémunérations du personnel	56.319	59.698	59.698
	Statutaires	48.914	51.849	51.849
	Contractuels	7.405	7.849	7.849
811.2	Cotisations sociales à charge de l'organisme	16.881	17.894	17.894
	Statutaires	15.688	16.629	16.629
	Contractuels	1.193	1.265	1.265
811.3	Allocations sociales directes et indirectes	2.953	3.130	3.130
	Statutaires	2.745	2.910	2.910
	Contractuels	208	220	220
811.7	Transfert au Fonds des primes syndicales	71	75	75
	Statutaires	58	61	61
	Contractuels	13	14	14
	Total statutaires	67.405	71.449	71.449
	Total contractuels	8.819	9.348	9.348
	Total frais de personnel	76.224	80.797	80.797
811.5	Service social du personnel (sauf pensions et prêts)	1.149	1.218	1.218
811.6	Retributions à des personnes attachés administrativement à l'organisme	56	59	59
812.2	Formation professionnelle du personnel	287	304	304
812.3	Frais de représentation, de déplacement et de séjour	197	209	209
812.5	Honoraires autres que pour le contentieux	189	200	200
812.6	Frais de locaux autres que consommation énergétique	1.006	1.066	1.066
812.7	Dépenses de consommation énergétique	199	211	211
812.8	Frais de bureau, de propagande et de publicité	2.597	2.753	2.753
812.9	Frais financiers courants			
813.1	Dépenses courantes de développement et exploitation informatique (hors Smals)	5.705	6.047	5.828
	Dépenses courantes de développement et exploitation informatique pour Smals	2.504	2.654	3.370
816.2	Annulation de créances en matière de traitements, indemnités et rétributions dus au personnel en service actif ou pensionné	0	0	0
873.1	Dépenses d'investissements en matière informatique	1.846	1.957	2.379
874.1	Achats de mobilier, matériel, cloisons	325	345	345
874.2	Achats de machines	62	66	66
874.3	Achats de matériel roulant	0	0	0
874.4	Bibliothèque professionnelle	3	3	3
871.1	Achats d'immeubles			2.628
872.1	Frais de construction et d'extension augmentant la valeur de l'immeuble	42	45	98
883.3	Prêts financiers à des membres du personnel (service social)	458	485	485
893.9	Remboursements de garanties et cautionnements reçus	1	1	1
Récapitulatif des frais de fonctionnemet		2000	1,06	2002
Personnel		76.224	80.797	80.797
	Statutaires	67.405	71.449	71.449
	Contractuels	8.819	9.348	9.348
Frais de fonctionnemt hors Informatique		6.139	6.506	6.506
	Frais de fonctionnement informatique (hors Smals)	5.705	6.047	5.828
	Frais de fonctionnement informatique Smals	2.504	2.654	3.370
	Investissements informatiques	1.846	1.957	2.379
Total frais fonctionnement informatique		10.055	10.658	11.577
	Investissements mobiliers	390	414	414
Total		92.808	98.375	99.294
	Investissements immobiliers	42	45	2.726
Total		92.850	98.420	102.020

Office national des pensions - Rijksdienst voor pensioenen

Annexe - Bijlage 8/B

Estimaiton pluriannuelles 2002-2004-ONP

en BF

en euro

	2002	2003	2004
--	------	------	------

CDM /7/12/2001

PERSONNEL

Personnel (en FB) 3.259.343.000 **indice santé + croissance du pacte de stabilité**
Personnel (en euro) 80.797.002

FONCTIONNEMENT

hors informatique (FB) 262.451.000 **indice santé + croissance du pacte de stabilité**
hors informatique (en euro) 6.505.990

Smals (FB) 135.945.000 137.984.000 140.053.000

Smals (en euro) 3.369.989 3.420.534 3.471.823

informatique ONP (FB) 235.101.000 238.627.000 242.207.000

informatique ONP (en euro) 5.828.002 5.915.409 6.004.155

investissement informatique (FB) 95.969.000 95.969.000 95.969.000

inv. informatique (en euro) 2.379.009 2.379.009 2.379.009

Total fonctionnement (FB) 729.466.000

Total fonctionnement (euro) 18.082.990

INVESTISSEMENT

meublé et autres (FB) 16.701.000 **indice santé + croissance du pacte de stabilité**

meublé et autres (en euro) 414.007

immeuble (FB) 109.967.000

immeuble (euro) 2.726.011

Total investissement (FB) 126.668.000

Total investissement (euro) 3.140.018

Total général (FB) 4.115.477.000

Total général (en euro) 102.020.010

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 et des Pensions,

F. VANDENBROUCKE

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

L. VAN DEN BOSSCHE