

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

Overwegende:

Dat de bestuursovereenkomst die de betrekkingen regelt tussen de Belgische Staat en de Rijksdienst voor Pensioenen aan de volgende vereisten moet voldoen:

- De Rijksdienst voor Pensioenen moet, om geloofwaardig te blijven, op continue wijze de kwaliteit van de dienstverlening aan het publiek verbeteren en de administratieve procedures vereenvoudigen;
- De Rijksdienst voor Pensioenen moet zich voorzien van flexibele en efficiënte beheersinstrumenten die hem in staat stellen zich aan te passen aan de sociologische en demografische evoluties en aan de technologische veranderingen.
- De Rijksdienst voor Pensioenen moet beschikken over controlemiddelen die hem moeten toelaten vast te stellen dat hij efficiënt en doeltreffend werkt en dat hij zijn middelen rationeel aanwendt;
- De Rijksdienst voor Pensioenen moet de beheerskredieten bekomen die nodig zijn om zijn doelstellingen te verwezenlijken;

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 beheersbudget;

Dat de contracterende partijen zich beschouwen als partners die zich bewust zijn dat de aan de Rijksdienst voor Pensioenen toevertrouwde opdrachten slechts ten volle kunnen uitgevoerd worden in samenwerking met andere partners;

Dat de overeenkomst de partijen slechts verbindt in het kader van de verdeling van de bevoegdheden tussen de Rijksdienst voor Pensioenen en de andere, al dan niet 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 betreffende de sociale zekerheid;

Dat deze overeenkomst de bevoegdheden, de opdrachten en de verantwoordelijkheden van andere betrokken partijen, bij de toepassing van het pensioenstelsel voor zelfstandigen en van het stelsel van de tegemoetkomingen aan mindervaliden, in geen geval op de helling zet;

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 op het gebied van het paritaire beheer dat nog wordt versterkt, gegeven de toegenomen verantwoordelijkheden en autonomie die aan de Rijksdienst voor Pensioenen worden toegekend in het kader van de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid;

Dat de verbintenissen vervat in deze overeenkomst geen afbreuk doen aan de verplichting voor de Rijksdienst voor Pensioenen 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, in het bijzonder:

- ⇒ de wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen;
  - ⇒ het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten van 4 december 1992;
  - ⇒ de wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur;
  - ⇒ wet van 11 april 1995 tot invoering van het Handvest van de sociaal verzekerde .
- 
- gelet op het advies van het basisoverlegcomité van 25 januari 2006,
  - gelet op het akkoord van het Beheerscomité van 30 januari 2006,
  - gelet op de controle door het College van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, op de onderlinge coördinatie en consistentie van de ontwerpen van bestuursovereenkomst van de onderscheiden instellingen van sociale zekerheid, conform het artikel 6 van het Koninklijk Besluit van 3 april 1997,
  - gelet op de goedkeuring van het contract door de Ministerraad van 31 maart 2006,

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 Pensioenen, de heer Bruno TOBBACK, de Minister van Begroting, mevrouw Freya VAN DEN BOSSCHE en de Minister van Ambtenarenzaken, de heer Christian DUPONT;

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 nr. 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 60 bis 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, bestemt om een overzicht te geven van het verband dat bestaat tussen de doelstellingen (in termen van werkbare normen), de toegewezen 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° « 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;

8° « Instellingen van sociale zekerheid » : de federale openbare diensten, de openbare instellingen van sociale zekerheid evenals iedere instelling, autoriteit of publiekrechtelijk rechtspersoon die socialezekerheidsvoordelen toekent ;

9° « Meewerkende instellingen van sociale zekerheid » : de privaatrechtelijke instellingen erkend om mee te werken aan de toepassing van de sociale zekerheid ;

10° « 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;

11° « CIMIRe » : Compte individuel multisectoriel - Multisectoriële Individuele Rekening", vereniging zonder winstoogmerk die instaat voor de overname van de aan FORTIS BANK VERZEKERINGEN toevertrouwde opdracht in verband met het bijhouden van de individuele pensioenrekening bedoeld in artikel 28 van het koninklijk besluit nr. 50 van 24 oktober 1967 betreffende het rust- en overlevingspensioen voor werknemers;

12° « Infodienst Pensioenen » : Infodienst Pensioenen opgericht bij het koninklijk besluit van 25 april 1997 in toepassing van het artikel 155 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;

13° « Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid » : Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid opgericht bij de wet van 15 januari 1990 houdende de oprichting en de organisatie van een kruispuntbank 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 zoals beschreven in bijlage 1, uitoefent.

## **TITEL III: BELEIDSDOELSTELLINGEN**

### **Artikel 3**

Met verzekering van de continuïteit van de dienstverlening, verbindt de Rijksdienst zich ertoe om zijn menselijke en financiële middelen in te zetten om de volgende vijf prioritaire beleidsdoelstellingen te verwezenlijken:

1. Een kwaliteitsvol extern informatie- en communicatiebeleid uitbouwen ten overstaan van het doelpubliek;
2. Meewerken met de andere openbare instellingen van sociale zekerheid aan de E-Government;
3. Ontwikkelen van een proactief beheer van het pensioendossier;
4. Verzekeren van een correcte betaling van de pensioenen binnen de termijnen;
5. Op een actieve wijze instaan voor en het verzekeren van een kwaliteitsvolle en onderbouwde beleids- en beheersinformatie ten behoeve van de politieke overheid, de sociale partners en de organisatie.

## TITEL IV: OPERATIONELE DOELSTELLINGEN

### Artikel 4

De contracterende partijen zijn er zich van bewust dat de hierna gedefinieerde operationele doelstellingen het mogelijk moeten maken om de voornoemde prioritaire beleidsdoelstellingen te bereiken.

In bijlage 2 vindt u een tabel die deze beleidsdoelstellingen en operationele doelstellingen samenvat.

Een analyse van de evolutie van het aantal gepensioneerden en van zijn financiële weerslag is vermeld in bijlage 3.

### **Hoofdstuk I: Een kwaliteitsvol extern informatie- en communicatiebeleid uitbouwen ten overstaan van het doelpublik.**

### Artikel 5

De Rijksdienst verbindt zich ertoe zijn formulieren, zijn kennisgevingen en zijn brieven in een klare en begrijpelijke taal op te stellen en dit op basis van een methodologie die gebaseerd is op de ervaring die werd opgedaan tijdens de samenwerking met een gespecialiseerde firma.

De indicatoren zijn de volgende :

#### Omgevingsparameter

- Wijziging van de reglementering (I.5.1)

#### Activiteitsindicatoren

- In het aantal herziene documenten (I.5.2)
- In het aantal verstuurd herziene documenten (I.5.3)

#### Kwaliteitsindicatoren

- De conclusies van een jaarlijkse tevredenheidsenquête betreffende de herziene documenten; de criteria zullen worden vastgelegd in het 1ste semester 2006 (I.5.4)

### Artikel 6

§ 1 Onverminderd de wettelijke termijnen waarbinnen de inlichtingen moeten worden verschaft, verbindt de Rijksdienst zich ertoe een passend en volledig antwoord te geven op elke vraag om inlichtingen die schriftelijk (brief, e-mail, fax,...), telefonisch, tijdens een bezoek aan de bureaus, tijdens de zittingen of tijdens bijeenkomsten en conferenties wordt gesteld.

Onder passend antwoord wordt verstaan een antwoord dat alle gevraagde inlichtingen omvat, geformuleerd op een duidelijke, nauwkeurige, volledige en kosteloze manier.

§ 2 A. In geval van een schriftelijke vraag om inlichtingen verbindt de Rijksdienst zich ertoe om ten laatste binnen 21 werkdagen na datum van registratie van de schriftelijke vraag te antwoorden.

De Rijksdienst verbindt er zich tevens toe om jaarlijks, rekening houdend met onder meer de evolutie van het aantal te behandelen brieven, een verkorting van die termijn van 21 werkdagen te overwegen

B. Indien de vraag betrekking heeft op een attest betreffende de vestiging van zijn rechten of de uitbetaalde voordelen of indien het gaat om een afschrift van een document, verbindt de RVP zich ertoe om de gepensioneerde het gevraagde document te bezorgen ten laatste binnen 5 werkdagen volgend op de registratie van zijn vraag.

C. De Rijksdienst zal binnen de 5 werkdagen volgend op de registratie van de vraag een ontvangstbevestiging opsturen indien hij binnen deze termijn geen afdoend antwoord kan verstrekken.

De indicatoren zijn de volgende

#### Omgevingsparameter

- Het aantal aanvragen om inlichtingen (I.6.1)

#### Activiteitsindicatoren

- Aantal antwoorden dat werd gegeven op de vragen om inlichtingen (I.6.2);
- De aard van de meest gevraagde inlichtingen. (I.6.3);
- Aantal bezorgde attesten en afschriften (I.6.4);
- Aantal verstuurd berichten van ontvangst (I.6.5).

Deze statistieken (I.6.2 – I.6.3 – I.6.4 en I.6.5) worden bezorgd door middel van een in de Contact Centers geïnstalleerde workflow. Dit computerprogramma zal worden uitgebreid tot de betaaldiensten in 2007 en tot de toekenningsdiensten in 2008.

- Het aantal telefonische oproepen dat kon verwerkt worden zonder enige opzoeking en het aantal oproepen waarvoor wel een opzoeking nodig was (contact met andere diensten van de Rijksdienst of met diensten van buiten de instelling) (I.6.6)
- Op het vlak van de groene lijn, het aantal oproepen dat werd geregistreerd door de telefoonsystemen en het aantal oproepen waarop een antwoord kon worden gegeven (I.6.7). In functie van die resultaten verbindt de RVP zich ertoe om de organisatie van de diensten die deze oproepen ontvangen, te analyseren.

#### Kwaliteitsindicatoren

- Percentage schriftelijke antwoorden verstrekt binnen en buiten de voorziene termijnen (I.6.8);
- Percentage van de binnen en buiten de termijnen afgeleverde attesten en duplicata (I.6.9);
- Percentage van de afgeleverde ontvangstbewijzen binnen en buiten de voorziene termijnen (I.6.10);
- Percentage van de niet afgehandelde oproepen “groene lijn” (I.6.11);
- Aantal gegronde klachten (d.w.z. die een administratieve actie veroorzaakt) (I.6.12);
- Conclusies van de tevredenheidsenquêtes. Deze met betrekking tot afhandeling van de briefwisseling door de Contact centers (I.6.13) en deze betreffende de telefonische oproepen die binnenkomen via de “groene lijn” (I.6.14) worden gerealiseerd in de loop van het 2<sup>de</sup> semester 2006. De criteria worden vastgelegd in de loop van het 1<sup>ste</sup> semester.

Deze enquêtes worden herhaald in 2008 waarbij het accent zal gelegd worden op de in 2006 vastgestelde onvoldoende resultaten.

## Artikel 7

Vanaf de eerste uitbetaling van het pensioen wordt van elke wijziging van het netto of het bruto bedrag, met uitzondering van een eenvoudige indexering, een omstandig overzicht afgeleverd waarin de reden van de schommeling wordt vermeld.

De indicatoren zijn de volgende :

### Omgevingsparameters

- Wijziging van de wetgeving (aanpassing, premies, ...) (I.7.1);
- Wijziging van externe gegevens die op betaalde bedragen invloed hebben (kadastrergegevens, ...) (I.7.2);
- Initiatieven van de federale overheid (I.7.3).

### Activiteitsindicatoren

- het aantal verstuurd overzichten, met precisering van de reden van de wijziging, (I.7.4);
- het aantal algemene mailings (I.7.5).

### Kwaliteitsindicatoren

- Percentage van reacties aan de algemene zendingen (I.7.6).

## Artikel 8

§ 1 Wat de zitdagen betreft, zorgt de Rijksdienst voor de uitbouw van een betere dienstverlening aan de huidige en toekomstige gepensioneerden door voorrang te geven aan criteria van kwaliteit en van efficiëntie van het onthaal.

Dit initiatief wordt gebaseerd op een analyse van de verschillende vaststellingen door de actoren op het terrein.

De op basis van die vaststelling gekozen optie zal leiden tot de noodzakelijke technische investeringen (automatisering, informatisering) om te komen tot een meer flexibel en efficiënter contact.

§ 2 De Rijksdienst reorganiseert het onthaal van de centrale bureaus.

§ 3 De indicatoren zijn de volgende

### Omgevingsparameter :

- Aantal bezoekers (I.8.1).

### Activiteitsindicatoren :

- Aantal bezoekers in de centrale en gewestelijke bureaus, tijdens de zitdagen of tijdens een evenement. (I.8.2);
- Aard van de gestelde vraag (I.8.3).

### Kwaliteitsindicatoren :

- De gemiddelde wachttijd voor wat betreft het onthaal in de centrale bureaus. (I.8.4);
- Verslag over de op dit punt gerealiseerde verbeteringen vertrekkende van een analyse van de bestaande situatie (I.8.5);
- Resultaten van een tevredenheidsenquête (I.8.6). Deze wordt jaarlijks uitgevoerd in het tweede semester. De exacte criteria van die enquête worden vastgelegd in de loop van het 1ste semester 2006. Ze kunnen evolueren in functie van de verzamelde resultaten.

## Artikel 9

§ 1 Als bron van informatie verbetert de Rijksdienst de toegankelijkheid en de gebruiksvriendelijkheid van zijn Website. Hij ziet erop toe dat elke wijziging in de wetgeving of de administratieve praktijk op de site wordt vermeld.

§ 2. De Rijksdienst stelt, gratis en uit eigen beweging, folders en brochures ter beschikking van het publiek met algemene informatie over de pensioenen te zijnen laste en over de inkomensgarantie voor ouderen met vermelding van de formaliteiten om ze te bekomen.

Deze documentatie is ook beschikbaar op de site [www.onprvp.fgov.be](http://www.onprvp.fgov.be)

Hij werkt tevens mee aan de totstandkoming van de “Pensioengids”. Deze gids behelst alle nuttige informatie voor de toekomstige gepensioneerden. Hij zal gratis verstuurd worden samen met de pensioenbeslissing.

§ 3 De indicatoren zijn de volgende

### Omgevingsparameters :

- Evolutie op het vlak van de elektronische verbindingen (I.9.1);
- Wijziging van de wetgeving (I.9.2);
- Aantal aanvragen van documenten (I.9.3);
- Aantal raadplegingen (hits) (I.9.4);
- Meest geraadpleegde rubrieken (I.9.5);
- Per soort brochure, het jaarlijkse aantal bestelde exemplaren (I.9.6).

### Activiteitsindicatoren :

- Rapport betreffende de gerealiseerde aanpassingen en vernieuwingen (I.9.7);
- Aantal beschikbare brochures (I.9.8);
- Aantal aangepaste brochures ingevolge de evolutie van de wetgeving of van de administratieve praktijk (I.9.9).

### Kwaliteitsindicatoren :

- Conclusie van het tevredenheidsonderzoek (Web Site) (I.9.10);
- Termijn waarin de brochures worden aangepast, ingevolge een verandering van de reglementaire bepalingen of van de administratieve praktijk (I.9.11);
- Termijn waarin de informaties op de Website worden aangepast, als gevolg van een verandering van de reglementaire bepalingen of van de administratieve praktijk (I.9.12).



**Artikel 10**

In het kader van het koninklijk besluit van 1 oktober 2003 betreffende het bijzonder loopbaanoverzicht, voegt de Rijksdienst vanaf juni 2006, uit eigen beweging, bij dit document een raming van het werknemerspensioen op basis van de op de individuele rekening voorkomende inschrijvingen.

Die documenten worden verstuurd aan de personen die in België wonen, die een activiteit als werknemer uitoefenen of uitgeoefend hebben en die de leeftijd van 55 jaar bereiken.

De indicatoren zijn de volgende

Omgevingsparameters :

- Aantal personen die de voorwaarden vervullen (55 jaar in 2006, verblijf in België, werknemersactiviteit) (I.10.1);
- Aantal aanvragen bijkomende inlichtingen (I.10.2).

Activiteitsindicatoren :

- Aantal verstuurde pensioenramingen (I.10.3);
- Aantal gegeven bijkomende inlichtingen (per telefoon of schriftelijk) (I.10.4).

Kwaliteitsindicator :

- Percentage van de verbeterende ramingen op basis van een wijziging ingevolge het bijzonder loopbaanoverzicht (I.10.5).

**Artikel 11**

De Rijksdienst verbindt zich ertoe om de ramingen van de toekomstige rechten op een werknemerspensioen mee te delen aan de dienst Infopensioenen binnen een termijn van 21 werkdagen, ten belope van de hieronder vermelde percentages van gevallen:

2006	2007	2008
80%	85%	90%

Een audit waarin de middelen worden vastgelegd nodig om die doelstelling te bereiken, zal aan het Beheerscomité worden voorgelegd.

Rekening houdende met de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen betreffende 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 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 tot een efficiënte en snellere gegevensinzameling en berekening te komen.

De indicatoren zijn de volgende :

Omgevingsparameters :

- Aantal aanvragen (I.11.1);
- Aantal aanvragen om bijkomende inlichtingen (I.11.2).

Activiteitsindicatoren :

- Aantal afgehandelde dossiers infopensioenen, uitgesplitst als volgt:
  - o Aanvraag werknemer (I.11.3);
  - o Aanvraag gemengd werknemer en zelfstandige (I.11.4);
  - o Aanvraag gemengd werknemer en de pensioendienst voor de Overheidssector (I.11.5);
  - o Aanvraag gemengd werknemer, zelfstandige en pensioendienst voor de Overheidssector (.11.6);
- Aantal gegeven bijkomende inlichtingen (per telefoon of schriftelijk) (I.11.7);

Kwaliteitsindicatoren :

- o Percentage binnen de raming 'werknemers' bezorgd binnen en buiten de voorziene termijn (I.11.8);

**Hoofdstuk II - Meewerken aan het E-Government****Artikel 12**

De Rijksdienst verbindt zich ertoe om, mits een gecertificeerde identificatie van de gebruiker, voor de einddatum van deze overeenkomst,

- vanaf zijn website elke aanvraag om afschrift van een document on line te beantwoorden;
- alle nuttige informatie mee te delen op het e-mailadres van de gepensioneerde die dit adres heeft meegedeeld;
- elke maatregel te nemen die het indienen langs elektronische weg van de aanvraag om pensioen of IGO mogelijk maakt.

De Rijksdienst zal eveneens ontvangstbevestigingen via SMS mogelijk maken.

De indicatoren die zullen worden ontwikkeld naarmate deze verrichtingen vaste vorm krijgen, zijn de volgende

Omgevingsparameters :

- Aantal aangevraagde documenten op de Web Site (I.12.1);
- Aantal gepensioneerden die hun elektronisch adres meedelen (I.12.2);
- Aantal gepensioneerden die hun GSM-nummer meedelen (I.12.3);
- Aantal pensioensaanvragen en/of aanvraag inkomensgarantie voor ouderen (I.12.4).

Activiteitsindicatoren :

- Aantal online verstrekte documenten, op aanvraag, van de gepensioneerde (I.12.5);
- Aard van de meest gevraagde documenten (I.12.6);
- Aantal documenten dat de Rijksdienst uit eigen beweging heeft verzonden (I.12.7);
- Aantal onderzocht elektronische ingediende pensioenaanvragen en/of aanvragen om inkomensgarantie voor ouderen (I.12.8).

Kwaliteitsindicatoren :

- Termijn van het versturen van het gevraagde document (I.12.9);
- Termijn van het versturen van de inlichting vanaf de gebeurtenis die aan de basis ervan ligt (I.12.10).

### Artikel 13

De Rijksdienst verbindt zich ertoe om de inlichtingen nodig voor het automatisch of op aanvraag verkrijgen van afgeleide sociale rechten op federaal niveau of op het niveau van de gewesten, de gemeenschappen of de gemeenten via de Kruispuntbank van de sociale zekerheid ter beschikking te zullen stellen.

De eerste realisatiefase (voor de vennootschappen die de energievoorzieningbedrijven verenigen) is gepland voor 2006.

De indicatoren zijn de volgende

#### Omgevingsparameters :

- Aantal instellingen die informatie aan de Rijksdienst vragen (I.13.1);
- Aard van de gevraagde informatie (I.13.2);
- Aantal betrokken gepensioneerden (I.13.3);
- Aard van de rechten die eventueel toegekend kunnen worden (I.13.4).

#### Activiteitsindicatoren :

- Aantal ontwikkelde informatiestromen (I.13.5);
- Aard van de gegeven inlichtingen (I.13.6).

#### Kwaliteitsindicator :

- Percentage van de klachten van de aanvragende instellingen (I.13.7);

### Artikel 14

Ten laatste op 31/12/2007 verbindt de Rijksdienst zich ertoe om op zijn website een module aan te bieden waarmee een interactieve raming van het werknemerspensioen kan worden verkregen.

De indicatoren zijn de volgende :

#### Omgevingsparameters :

- Aantal personen die toegang mogen krijgen aan deze dienst (I.14.1);
- Aantal vragen om een interactieve berekening (I.14.2);
- Aantal aanvragen van bijkomende inlichtingen (I.14.3).

#### Activiteitsindicatoren :

- Aantal gerealiseerde ramingen (I.14.4);
- Aantal gegeven bijkomende inlichtingen (I.14.5).

### **Hoofdstuk III - Ontwikkelen van een proactief beheer van het pensioendossier**

#### **Artikel 15**

Als lid van de V.Z.W. "CIMIRE" waakt de Rijksdienst over de kwaliteit en de juistheid van de gegevens op de individuele pensioenrekening zoals bepaald in artikel 28 van het koninklijk besluit nr. 50 van 24 oktober 1967 betreffende de rust- en overlevingspensioenen van de werknemers. De Rijksdienst draagt bij tot het behoud van deze waarborgen tijdens de wijze van samenstelling, overdracht en bewaring van deze gegevens. Als basiselement moeten deze gegevens op een onafhankelijke manier kunnen bekomen worden.

Een permanente controle van de kwaliteit van de gegevens wordt geïnstalleerd.

De indicatoren zijn de volgende :

#### Omgevingsparameters :

- Kwaliteit van de gegevens ontvangen door CIMIRE;
- Afhandeling van deze gegevens door CIMIRE;
- Massaverbeteringen van gegevens gegeven door CIMIRE (I.15.1).

#### Activiteitsindicatoren :

- Aantal van verbeteringen verstuurd aan CIMIRE (I.15.2);
- Rapport over de medewerking met CIMIRE (I.15.3).

#### **Artikel 16**

Een predossier wordt aangelegd bij het verzenden van het bijzonder loopbaanoverzicht (document dat de gegevens die voorkomen op de individuele pensioenrekening samenbundelt). De betrokken gepensioneerde kan deze gegevens betwisten.

Iedere betwisting van de gepensioneerde wordt in het predossier opgetekend en voor verder gevolg doorgestuurd aan CIMIRE.

Bij rechtzetting van zijn gegevens ontvangt de gepensioneerde een nieuw loopbaanoverzicht en een nieuwe pensioenraming. Ook deze gegevens worden in het predossier opgeslagen.

De indicatoren zijn de volgende :

#### Omgevingsparameters :

- Aantal vragen om verbetering van het bijzonder loopbaanoverzicht (I.16.1);
- Aantal gepensioneerden die een pensioenraming kunnen krijgen (I.16.2).

#### Activiteitsindicatoren :

- Aantal dossiers bezorgd aan CIMIRE in het kader van een aanvraag om rechtzetting van de gegevens (I.16.3);
- Aantal dossiers waarin naar aanleiding van een rechtzetting een nieuwe pensioenraming is opgemaakt.(I.16.4).

#### Kwaliteitsindicatoren :

- Termijn waarin de vraag om verbetering naar CIMIRE gestuurd wordt (I.16.5);
- Termijn waarin de nieuwe raming gestuurd ingevolge de ontvangst van de verbeterende gegevens van CIMIRE (I.16.6).

**Artikel 17**

Ongeacht de wettelijke termijnen waarbinnen de toekenningbeslissingen op het gebied van rustpensioenen moeten worden genomen, betekent de Rijksdienst zijn beslissing uiterlijk 80 werkdagen voorafgaand aan de ingangsdatum, naar rata van de hierna vermelde percentages.

Indien de aanvraag minder dan 6 maanden voor de ingangsdatum wordt ingediend zal de Rijksdienst zijn beslissing nemen binnen de 63 werkdagen na de aanvraag, naar rata van de hierna vermelde percentages.

2006	2007	2008
80%	85%	90%

**Artikel 18**

Ongeacht de wettelijke termijnen waarbinnen de toekenningbeslissingen qua overlevingspensioen voor werknemers moeten worden genomen, betekent de Rijksdienst zijn beslissing binnen 42 werkdagen volgend op de aanvraag, naar rata van de hierna vermelde percentages:

2006	2007	2008
80%	85%	90%

**Artikel 19**

Ongeacht de wettelijke termijnen waarbinnen de toekenningbeslissingen op het gebied van inkomensgarantie voor ouderen moeten worden genomen, betekent de Rijksdienst zijn beslissing binnen 63 werkdagen volgend op de aanvraag en, in geval van toekenning van een pensioen ten laste van de Rijksdienst, binnen 63 werkdagen na de kennisgeving van dat pensioen, naar rata van de hierna vermelde percentages:

2006	2007	2008
80%	85%	90%

**Artikel 20**

De termijnen bepaald in de artikelen 17, 18 en 19 worden opgeschort zolang de Rijksdienst wacht op noodzakelijke informatie die enkel door de sociaal verzekerde of door een Belgische of buitenlandse instelling kan verstrekt worden

Wanneer de Rijksdienst deze termijnen niet kan naleven, wordt, in alle gevallen, een voorlopige beslissing genotificeerd, waarin de redenen worden uiteengezet die het nemen van een definitieve beslissing verhinderen.

De Rijksdienst betekent de definitieve beslissing binnen de 21 werkdagen volgend op de ontvangst van de voor de bepaling van de rechten onontbeerlijke gegevens

De indicatoren voor de artikels 17 – 18 – 19 en 20 zijn de volgende :

Omgevingsparameters :

- Aantal geregistreerde aanvragen;
  - o ambtshalve of op aanvraag van de gepensioneerde(I.20.1);
  - o inzake rustpensioen, overlevingspensioen;
    - zuivere werknemersloopbaan (I.20.2);
    - gemengde loopbaan (werknemer, zelfstandige) (I.20.3);
    - Gemengde loopbaan (in België en in het buitenland omgeslagen tussen Belgische buitenlandse ingezetenen) (I.20.4);
  - o inzake inkomensgarantie voor ouderen (I.20.5);
- Gemiddelde termijn van antwoord van de sociaal verzekerden op de aanvraag om aanvullende inlichtingen (I.20.6);
- Gemiddelde termijn van antwoord van de meewerkende instellingen (I.20.7);
- Gemiddelde termijn van antwoord van de Pensioendienst voor de overheidssector of de Federale overheidsdienst Financiën (I.20.8).

Activiteitsindicatoren :

- Aantal aanvragen om aanvullende inlichtingen gezonden aan de sociaal verzekerden (I.20.9);
- Aantal aanvragen om aanvullende inlichtingen verzonden aan de meewerkende instellingen (I.20.10);
- Aantal aanvragen om aanvullende inlichtingen verzonden aan de buitenlandse instellingen (I.20.11);
- Gemiddelde termijn tussen de ontvangst van de bijkomende inlichting gevraagd en de kennisgeving van de beslissing (I.20.12);
- Aantal genomen beslissingen in de gewestelijke bureaus en in het Bureau voor internationale overeenkomsten, op het gebied van:
  - rustpensioen (I.20.13)
  - overlevingspensioen (I.20.14)
  - inkomensgarantie voor ouderen (I.20.15);
- Aantal voorlopige en definitieve beslissingen (I.20.16);
- Aantal verstuurd betalingsopdrachten (elektronische en niet-elektronische) (I.20.17.)

Kwaliteitsindicatoren

- Percentage definitief betekende beslissingen binnen de voorgeschreven termijn (I.20.18);
- Vaststellingen van de dienst 'Kwaliteitscontrole'(I.20.19);
- Verhouding tussen de gegronde klachten (d.w.z. die tot een administratieve handeling hebben geleid) ingediend door:
  - o de gepensioneerde (of zijn gevolmachtigde)
  - o de ombudsmanen het aantal betekende beslissingen (I.20.20)
- Gegronde rechterlijke uitspraken (d.w.z. die uitmonden in een nieuwe werkwijze) (I.20.21)
  - o Aard van het probleem
  - o Raming van het aantal gevallen in kwestie ;
- Verhouding tussen het aantal beslissingen dat niet betaald kan worden (met vermelding van de reden en de verantwoordelijke dienst) en het aantal betekende beslissingen. (I.20.22).

## Artikel 21

Ongeacht de wettelijke termijnen waarbinnen de beslissingen moeten worden genomen, betekent de Rijksdienst zijn voorlopige beslissing (in de regeling voor werknemers en/of zelfstandigen) binnen 21 werkdagen volgend op de ontvangst van de vereiste informatie, in geval van:

- genot van een gezinsuitkering en overlijden van één van de echtgenoten;
- genot door elk van de echtgenoten van een pensioen als alleenstaande en overlijden van één van hen;
- genot van een gezinspensioen en echtscheiding of feitelijke scheiding

De indicatoren zijn de volgende:

### Omgevingsparameter:

- Aantal inlichtingen die een provisioneel onderzoek genereren (I.21.1).

### Activiteitsindicatoren:

- Aantal beslissingen betekend door de dienst 'provisionele beslissingen' (I.21.2);
- Opsplitsing tussen de zuivere beslissingen 'werknemer', de zuivere beslissingen 'zelfstandige' en de gemengde beslissingen (I.21.3).

### Kwaliteitsindicatoren:

- Percentage van de door de dienst 'provisionele beslissingen' binnen en buiten de termijn van 21 werkdagen betekende beslissingen (I.21.4);
- Percentage van beslissingen tot rechtzetting van provisionele toekenningen (I.21.5).

## **Hoofdstuk IV: Een correcte betaling van de pensioenen verzekeren binnen de termijnen**

### **Artikel 22**

Ongeacht de wettelijke termijnen waarbinnen de betaling moet worden verricht, betaalt de Rijksdienst de sociale uitkeringen te zijnen laste, binnen 21 werkdagen na de ingangsdatum of uiterlijk binnen 21 werkdagen nadat aan de betalingsvoorwaarden is voldaan.

Bij wijziging van de rechten zorgt de Rijksdienst ervoor dat de betaling niet wordt onderbroken.

De uitvoering van een wijzigende beslissing vindt plaats binnen 21 werkdagen.

Deze termijn begint te lopen:

- voor de beslissingen genomen door de Rijksdienst vanaf de betekening of de ingangsdatum ervan;
- voor de beslissingen afkomstig van het Rijksinstituut voor de Sociale verzekeringen der Zelfstandigen of van de Directie-generaal Personen met een Handicap, vanaf de ontvangst of de ingangsdatum ervan.

De indicatoren zijnde volgende :

#### Omgevingsparameters :

- Aantal beslissingen afkomstig van het Rijksinstituut voor de Sociale verzekeringen der Zelfstandigen (I.22.1);
- Aantal beslissingen afkomstig van de Directie-generaal Personen met een Handicap (I.22.2).

#### Activiteitsindicatoren :

- Aantal beslissingen;
  - o elektronisch uitgevoerd (I.22.3)
  - o elektronisch meegedeeld (I.22.4)
  - o uitgevoerd op basis van een papieren beslissing (I.22.5);
- Termijn tussen de notificatie van de beslissing en de ontvangst van de niet-elektronische betalingsorder (I.22.6)
- Termijn tussen de ontvangst en de effectieve betaalbaarstelling (I.22.7)

#### Kwaliteitsindicatoren :

- Aantal en percentage van de beslissingen uitgevoerd binnen en buiten de voorgeschreven termijnen, waarbij de eerste beslissingen van de wijzigende beslissingen worden gescheiden (I.22.8);
- Vaststellingen van de dienst 'Kwaliteitscontrole'(I.22.9);
- Aantal gegronde klachten (d.w.z. die tot een administratieve handeling hebben geleid) (I.22.10) ingediend door:
  - de gepensioneerde of zijn gevolmachtigde;
  - de ombudsman;
- Gegronde juridische beslissingen (d.w.z. die uitmonden in een nieuwe werkwijze) (I.22.11):
  - raming van van de beslissing;
  - draagwijdte het aantal betrokken gevallen.



## Artikel 23

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

In geval van verzoek om kwijtschelding formuleert de Rijksdienst aan de Raad voor de uitbetaling van de Voordelen een voorstel, en dit binnen 21 werkdagen na de ontvangst van alle gegevens die voor het aanleggen van het dossier nodig zijn.

De Rijksdienst verbindt zich er ook toe de werking te vereenvoudigen van de Raad voor de uitbetaling van de Voordelen.

De indicatoren zijnde volgende:

### Omgevingsparameters:

- Aantal verzoeken om kwijtschelding (I.23.1);
- Aantal beroepen tot terugvordering van onverschuldigde bedragen (I.23.2).

### Activiteitsindicatoren:

- Aantal betekeningen van schulden (I.23.3);
- Aantal dossiers die het voorwerp uitmaken van een verzoek om kwijtschelding (I.23.4);
- Aantal dossiers met een kwijtschelding van ambtswege (I.23.5);
- Termijn waarbinnen de Raad voor de uitbetaling van de voordelen zich heeft uitgesproken (I.23.6).

### Kwaliteitsindicatoren:

- Aantal en percentage van de dossiers waarin een voorstel wordt geformuleerd binnen en buiten de voorgeschreven termijn (I.23.7);
- Percentage rechterlijke beslissingen van een schuld geheel of gedeeltelijk wijzigen (I.23.8).

## Artikel 24

De Rijksdienst verbindt zich er eveneens toe om in 2006 / 2007, via de Kruispuntbank van de sociale zekerheid, contacten met de OCMW's te ontwikkelen, om het aantal toegekende voorschotten die tot een vertraging in de uitvoering van de pensioenbeslissingen kunnen leiden, te beperken.

## TITEL V: CONTROLE

De Rijksdienst moet eveneens controleopdrachten uitvoeren met betrekking tot de uitvoering van zijn verschillende taken.

### Artikel 25

De Rijksdienst controleert in 2006, via de Kruispuntbank van de Sociale zekerheid, de bezoldigde beroepsactiviteit van de gepensioneerden en het eventuele genot van sociale uitkeringen, waarbij hij voornamelijk de informatie gebruikt die in het primaire netwerk van de sociale zekerheid beschikbaar is (DMFa en DIMONA).

De indicatoren zijn de volgende :

- aantal dossiers waarin de beroepsactiviteit werd opgespoord en waarbij de voorafgaande verklaring van de gepensioneerde ontbreekt (I.25.1);
- aantal dossiers waarvoor een controle van de beroepsactiviteit wordt verricht (I.25.2);
- aantal dossiers waarin die controle uitmondt in een wijzigende beslissing en de draagwijdte van die beslissing (I.25.3);
- aantal dossiers waarin het genot van sociale uitkeringen is aangetoond (I.25.4);
- aantal dossiers waarin die vaststelling in een wijzigende beslissing uitmondt (I.25.5).

### Artikel 26

Tijdens de eerste 2 jaren van deze bestuursovereenkomst ontwikkelt de RVP, via de Kruispuntbank van de Sociale zekerheid, een meer geautomatiseerde controle op het genot van de kinderbijslag, voorwaarde voor het genot van sommige overlevingspensioenen en noodzakelijk om de loongrenzen te bepalen die bij voortzetting van een beroepsactiviteit als werknemer van toepassing zijn.

De indicatoren zijn de volgende

- Aantal dossiers gecontroleerd op het genot van de gezinsbijslagen (I.26.1);
- Aantal dossiers waarin de controle in een wijzigende beslissing uitmondt (I.26.2).

### Artikel 27

De Rijksdienst verifieert grondig de identificatiegegevens en waakt over hun correcte registratie in zijn verschillende gegevensbanken.

Deze identificatiegegevens hebben niet enkel betrekking op de officiële gegevens die worden overgemaakt door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid maar ook op de informatie nodig voor een correct beheer van de pensioendossiers (taalrol, betaaladres, adres in het buitenland,...)

De indicatoren zijn de volgende

- Aantal tussenkomsten van de dienst die met het beheer van de identificatie belast is (I.27.1);
- Aard, oorsprong en verwerking van de aldus gewijzigde of gecorrigeerde gegevens (I.27.2).

### Artikel 28

Om zich van de gegrondheid van de uitgevoerde betalingen te verzekeren, zendt de Rijksdienst eenmaal per jaar een levensbewijs aan de personen die in het buitenland wonen. Dit document, behoorlijk ingevuld door de gepensioneerde of een officiële autoriteit, wordt onderzocht om zich ervan te verzekeren dat geen enkele wijziging een weerslag zou kunnen hebben op de betalingen

De indicatoren zijn de volgende:

- aantal maandelijks verzonden levensbewijzen (I.28.1);
- aantal dossiers met geschorste betalingen bij gebrek aan het binnen de termijnen binnengekomen levensbewijs (I.28.2).

### Artikel 29

De Rijksdienst zendt op aleatorische wijze een verblijfsbewijs aan alle personen die een gewaarborgd inkomen voor bejaarden, een inkomensgarantie voor ouderen of een uitkering als mindervalide genieten, en die betaald worden per overschrijving, om zich ervan te overtuigen dat de wettelijke voorwaarde betreffende woonplaats wordt nageleefd.

De indicatoren zijn de volgende:

- aantal maandelijks verzonden verblijfsbewijzen (I.29.1);
- aantal dossiers waarvoor de betaling per overschrijving wordt geschorst, bij gebrek aan het binnen de termijnen binnengekomen verblijfsbewijs (I.29.2).

### Artikel 30

In afwachting dat de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid deze opdracht zal overnemen waakt de Rijksdienst over de correcte inning van de werkgeversbijdragen in het kader van bepalingen van het koninklijk besluit nr.33 van 30 maart 1982 alsook van de hoofdelijke bijdragen verschuldigd door de werkgevers bij artikel 268 van de programmawet van 22 december 1989.

De Rijksdienst onderzoekt ondertussen hoe hij, in samenwerking met de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, tot een vereenvoudiging van het beheer kan komen.

## **TITEL VI : ACTIES OM DE KWALITEIT TE VERHOGEN VAN DE AAN DE SOCIAAL VERZEKERDE GELEVERDE DIENSTEN**

### Artikel 31

In het kader van een geïntegreerd beheerssysteem wordt een globale risicoanalyse gemaakt en voortdurend getoetst aan een veranderende omgeving. Als risico verstaat men elke interne of externe factor die een impact hebben of kunnen hebben op de verwezenlijking van de doelstellingen van de organisatie”.

**Artikel 32**

Wat de kwaliteit van de beslissingen betreft, beoogt de Rijksdienst de nulfoutentolerantie.

Iedere aanpassing van een proces en elke ontwikkeling van een programma noodzaakt een grondige beschrijving van de procedures en van de bestaande systemen. Een risicoanalyse wordt eveneens uitgevoerd teneinde in de nieuwe systemen de risico's te kunnen beheersen. Automatisering van taken impliceert een registratie van iedere stap in de afhandeling en van elke tussenkomst die enkel kan gebeuren op basis van een gepersonaliseerd toegangrecht.

**Artikel 33**

De Rijksdienst maakt voldoende middelen vrij om zijn diensten 'Kwaliteitscontrole' en 'Interne Audit' optimaal te organiseren. Deze diensten worden opgedragen de doeltreffendheid van de tot stand gebrachte maatregelen te controleren.

Indicatoren voor de dienst 'Kwaliteitscontrole' :

- aantal geverifieerde dossiers (zowel wat betreft de toegekende rechten als het beheer van de betalingen (I.33.1);
- aantal, aard en oorsprong van de vastgestelde fouten (I.33.2).

**Artikel 34**

De Rijksdienst zal via een zelfevaluatie de sterke en de zwakke punten van zijn organisatie identificeren door middel van het Common Assessment Framework (CAF). Voor het einde van deze bestuursovereenkomst zal die evaluatie worden vergeleken met deze die gelijkaardige organisaties hebben verricht.

## TITEL VII: VEREENVOUDIGING

Artikel 12 (invoering van de aanvraag om pensioen en van de inkomensgarantie voor ouderen langs elektronische weg), artikel 13 (afleveren van informatie om de gepensioneerde toe te laten van afgeleide sociale rechten te genieten), artikel 14 (raming van het rustpensioen on line), artikel 25 (controle van de toegelaten beroepsactiviteit en van het genot van sociale uitkeringen via de gegevensbanken DMFa en DIMONA) en het artikel 26 (controle van het genot van kinderbijslag via het nationaal repertorium) beantwoorden al de vraag naar vereenvoudiging.

### Artikel 35

De Rijksdienst zorgt, in samenwerking met het Rijksinstituut voor de Sociale Verzekeringen der Zelfstandigen en de Pensioendienst voor de overheidssector, voor het verwezenlijken van een polyvalentie van de pensioenaanvragen.

De Rijksdienst onderzoekt, in samenwerking met het Rijksinstituut voor de Sociale verzekeringen der Zelfstandigen, de modaliteiten om de beslissingen in de regelingen voor werknemers en zelfstandigen gelijktijdig te betekenen en daaraan onmiddellijk een enige betaling van de toegekende uitkeringen te koppelen.

De Rijksdienst onderzoekt, in samenwerking met de betrokken instelling, de voorwaarden waarin hij de betaling van de pensioenen ten laste van de Federale overheidsdienst der financiën kan verzekeren.

### Artikel 36

De Rijksdienst ontwikkelt, in samenwerking met de betrokken instellingen, een gegevensbank waar de informatie wordt bijgehouden betreffende de loopbaan in de regimes van de werknemers, zelfstandigen en de openbare besturen.

## **TITEL VIII: OVERIGE VERBINTENISSEN VAN DE R.V.P.**

### **A. Opdracht van voorbereiding, van advies, van ondersteuning**

#### **Artikel 37**

De Rijksdienst vervult een opdracht van beleidsvoorbereiding, door op initiatief van zijn Administrateur-generaal, van zijn Beheerscomité, of op verzoek van de Minister die bevoegd is voor de pensioenen, mee te werken aan het opstellen, aan het uitwerken van voorontwerpen van wetten of besluiten. Hij verschaft al de elementen nodig om de budgettaire weerslag ervan juist te bepalen.

#### **Artikel 38**

De Rijksdienst vervult eveneens op initiatief van zijn Administrateur-generaal, van zijn Beheerscomité of op verzoek van de Minister die bevoegd is voor de pensioenen, een raadgevende opdracht, door het formuleren van adviezen of het opmaken van voorstellen in het bijzonder op het gebied van het vereenvoudigen van de wettelijke bepalingen, waarvan de budgettaire weerslag op systematische en wetenschappelijke wijze geraamd wordt en waarvan de motieven duidelijk en uitvoerig worden opgesteld.

Hij verstrekt de antwoorden op gestelde vragen en op selectieve problemen binnen de 21 werkdagen of binnen de vastgestelde termijn. Bij niet naleving van deze termijn, zal de vertraging bij de verzoeker moeten gewettigd worden vóór het verstrijken van de termijn.

#### **Artikel 39**

De Rijksdienst vervult eveneens zijn ondersteunende opdracht door:

- het geregeld opmaken van periodieke budgettaire voorstellen in overeenstemming met de wettelijke vereisten en voorziene termijnen;
- het verwezenlijken van periodieke en gerichte studies;
- het meedelen van inlichtingen over de algemene en actuele vragen, betreffende elk punt voorgelegd aan de instelling.

#### **Artikel 40**

Om kwaliteitsvolle prognoses en simulaties te maken zal de Rijksdienst een nieuw model ontwikkelen waar alle statistische gegevens voortkomende uit de uitvoering van zijn missies en de gegevens over de sociale en demografische evoluties, geïntegreerd worden.

## **B. Beheersopdracht voor de financiën**

### **Artikel 41**

De Rijksdienst werkt mee aan de goede werking van het financieel beheer door

- het opmaken en bijwerken van liquiditeitstabellen;
- binnen de termijnen, zijn dagelijkse liquiditeitsbehoeften mee te delen aan de RSZ waarbij op een zo precies mogelijke wijze rekening gehouden wordt met zijn eigen ontvangsten en uitgaven;
- de hem ter beschikking gestelde liquiditeiten optimaal te beheren;
- zijn bijdrage te leveren tijdens vergaderingen van werkgroepen met betrekking tot het globaal financieel beheer.

## **C. Gedragsregels ten opzichte van het publiek**

### **Artikel 42**

Onafhankelijk van de bijzondere verplichtingen die onderschreven zijn in deze overeenkomst welke aan de sociaal verzekerden bijkomende waarborgen bieden, verbindt de Rijksdienst er zich toe om de bepalingen van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het Handvest van de sociaal verzekerde integraal na te leven en meer bepaald om een bijzondere aandacht te verlenen aan het artikel 10, § 3 (de sociaal verzekerde wordt op de hoogte gebracht van een tussenkomst bij een andere instelling van sociale zekerheid), het artikel 12, § 2 en 3 (de gepensioneerde wordt op de hoogte gebracht van de reden van het niet betalen van zijn rechten binnen de voorgeschreven termijnen) en het artikel 20 (het vorderen van intresten).

## **D. Veiligheid op het gebied van informatica**

### **Artikel 43**

De Rijksdienst verbindt er zich toe om de minimale veiligheidsnormen na te leven die binnen het netwerk van de sociale zekerheid van toepassing zijn.

## **TITEL IX: METING VAN DE OPVOLGING VAN DE DOELSTELLING EN PARAMETERS VAN DE EVALUATIE**

### **Artikel 44**

Voor het einde van deze bestuursovereenkomst zal een data warehouse worden gecreëerd die alle stappen registreert, opeenvolgend of parallel, van de productieprocessen.

In afwachting worden de doelstellingen gevolgd en gemeten :

- door de boordtabellen (volume);
- door interne programma's en de workflow (volume en naleven termijnen);
- door controles a-priori en a posteriori (kwaliteit van de rechten en de betalingen);
- door tevredenheidsonderzoeken (kwaliteit).

## **TITEL X: BESTUURSPLAN**

### **Artikel 45**

Een bestuursplan wordt opgemaakt; het heeft als doel het bepalen van de acties en de middelen nodig om de doelstellingen vastgesteld in de bestuursovereenkomst te bereiken.

Het plan zal de volgende elementen omvatten:

1. de strategie per dienst die de Rijksdienst wil ontwikkelen om de taken te realiseren en de gekwantificeerde doelstellingen te bereiken voorzien in deze bestuursovereenkomst ;
2. Een planning van de gebruikte middelen:
  - a) investeringen betreffende logistiek en infrastructuur ;
  - b) perspectieven betreffende personeelsbeleid (personeelsformatie en menselijk middelen – human resources beheer van de menselijke middelen met inbegrip van de opleiding van het personeel) ;
  - c) perspectieven met betrekking tot het verbeteren van de dienstverlening aan de sociaal verzekerden;
  - d) aanpassing van de wijzen van beheer en interne controleprocedures.
3. Omgevingsfactoren en positie van de Rijksdienst ten overstaan van de overige actoren.



## **TITEL XI: Bepaling van de beheerskredieten en van het maximaal bedrag aan personeelskredieten dat betrekking heeft op de statutaire ambtenaren.**

De inhoud van dit hoofdstuk wordt geregeld door het K.B. van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de OISZ, het K.B. van 22 juni 2001 tot vaststelling van de regelen inzake de begroting, de boekhouding en de rekeningen van de OISZ die zijn onderworpen aan het bovenvermelde KB van 3 april 1997 en de respectievelijke omzendbrieven.

### **Artikel 46 (Definities en algemeenheden)**

De beheersbegroting omvat het geheel van de ontvangsten en uitgaven die op het beheer van de Rijksdienst betrekking hebben, zoals opgesomd in bijlagen 1 en 2 van de omzendbrief van 15 januari 2002.

De structureel gegenereerde eigen ontvangsten die voortvloeien uit prestaties geleverd aan derden en die na het afsluiten van deze bestuursovereenkomst ontstaan, kunnen bij de beheersenveloppe (zoals opgenomen in artikel 47) gevoegd worden mits akkoord van de voogdijminister(s) en de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort.

Indien tijdens de uitvoeringsperiode van deze bestuursovereenkomst de Rijksdienst bijkomende opdrachten (in front- en/of backoffice) dient uit te voeren en die aanleiding geeft tot een verhoogde beheerskost, wordt er afgesproken dat de noodzakelijke kredieten (na analyse van de behoeften binnen het kader van de toegekende enveloppen) in onderling overleg tussen de Instelling en de Regering, vertegenwoordigd door de voogdijminister(s) en de Minister van Begroting, als een verhoging van de beheerskredieten worden bepaald.

De verdeling van de begrotingsartikels in de verschillende categorieën is in overeenstemming met de omzendbrief van 15 januari 2002 houdende richtlijnen betreffende het budgettaire luik van de bestuursovereenkomsten Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- de personeelsuitgaven;
- de werkingsuitgaven, de gewone- en informatica-investeringen;
- de onroerende investeringsuitgaven.

De beheersbegroting bevat enkel limitatieve kredieten, met uitzondering van de kredieten met betrekking tot rechtstreekse of onrechtstreekse belastingen, vergoedingen verschuldigd als gevolg van fiscale bepalingen of uitgaven ten gevolge van gerechtelijke procedures of beslissingen.

De overdrachten tijdens eenzelfde begrotingsjaar tussen de personeelskredieten enerzijds en het geheel van de werkings- en investeringskredieten met uitzondering van de onroerende investeringskredieten anderzijds zoals ze mogelijk zijn op basis van artikel 14, §1 van het koninklijk besluit van 3 april 1997, worden in principe tijdens de initiële begrotingsopmaak en de begrotingscontrole behandeld.

In dringende of onvoorziene omstandigheden evenwel zullen bovenvermelde voorstellen van overdrachten binnen een zo kort mogelijke termijn door de Regeringscommissaris van Begroting onderzocht worden.

De overdracht van kredieten naar het volgende begrotingsjaar wordt onder de voorwaarden voorzien in artikel 14§2 van hetzelfde koninklijk besluit toegestaan.

De kredieten, die op reglementair correcte wijze van het ene naar het andere jaar worden overgedragen, worden aan de kredieten van het lopende jaar eenmalig toegevoegd.

#### Artikel 47 (Beheersbudget voor het jaar 2006)

Onverminderd de bijzondere notificaties van de Ministerraad van 11 oktober 2005 en de bepalingen van artikel 46, 2de alinea, heeft de Ministerraad van 31 maart 2006 het beheersbudget voor het jaar 2006 als volgt vastgelegd, :

<b>Personeelsuitgaven</b>	91.742.923
<b>Werkingsuitgaven</b>	17.918.791
<b>Waarvan : Gewone werking</b>	7.849.297
<i>Informatica</i>	10.069.494
<b>Investerings</b>	3.689.160
<b>Waarvan : Gewone investeringen</b>	469.207
<i>Informatica-investeringen</i>	2.805.432
<i>Onroerende investeringen</i>	414.521
<b>Totaal</b>	113.350.874

Overeenkomstig artikel 5 van het K.B. van 3 april 1997, wordt het maximaal bedrag aan personeelskredieten, dat betrekking heeft op statutaire ambtenaren, op 103.279.000 vastgelegd.

De genormeerde totale beheersbegroting, onroerende goederen inbegrepen (111.140.610) werd berekend, voor de personeelskredieten, de werkingskredieten en de investeringen, op basis van de genormeerde begroting 2005 (beslissing van de Ministerraad van 14 januari 2005), vermeerderd met 1,493 % voor de personeelskredieten (gemiddelde vereffeningcoëfficiënt 2006 / gemiddelde vereffeningcoëfficiënt 2005), 1,7% voor de gewone en informaticawerkings- en investeringskredieten en 1,8% voor de onroerende investeringen.

- Volgende personeelskredieten worden bovenop de genormeerde personeelskredieten toegekend :

90.263.039	(genormeerde)
219.814	(competentiepremie niv. A)
<hr/>	
90.482.853	
1.260.070	(bijkomend personeel projecten)
<hr/>	
91.742.923	

- Volgende werkings- en investeringskredieten, exclusief de onroerende investeringskredieten, worden bijkomend toegekend :

20.243.236	(genormeerde)
396.744	(Pensioengids)
253.450	(projecten)
300.000	(recht op infopensioenen)
21.193.430	

Een gedetailleerde verantwoording van het totale beheerskrediet, alsook de berekeningswijze voor de maximale kredieten qua statutair personeel zijn opgenomen in bijlage 4 en 5.

#### **Artikel 48 (Jaarlijkse herziening)**

Bij ongewijzigd beleid zullen elk van de volgende 2 jaren de bedragen van elke uitgavencategorie op de volgende manier herzien worden:

##### **a. Personeelskredieten**

De personeelskredieten zullen in functie van de evolutie van de gemiddelde vereffeningscoëfficiënt geparametriseerd worden volgens de formule:

$$\frac{\text{Gemiddelde vereffeningscoëfficiënt van de lonen jaar N}}{\text{Gemiddelde vereffeningscoëfficiënt van de lonen jaar N-1}}$$

- (1) hypothese van het economisch budget van het Planbureau
- (2) reële coëfficiënt

Indien het bedrag van het globale personeelskrediet berekend volgens bovenstaande formule evenwel lager is dan het bedrag bekomen via de berekeningsmethode eigen aan de Rijksdienst, en voor zover daardoor de verwezenlijking van bepaalde doelstellingen of projecten zoals opgenomen in deze overeenkomst in gevaar zou komen, zal deze problematiek op initiatief van de Rijksdienst besproken worden tijdens de initiële begrotingsopmaak of de begrotingscontrole en kunnen hiertoe bijkomende kredieten worden toegekend.

##### **b. Werkings- en investeringskredieten met uitzondering van de onroerende investeringskredieten**

De kredieten van het vorige jaar evolueren in functie van de gezondheidsindex, die beschreven wordt in het economisch budget, dat als basis voor de vaststelling van het budget van het betrokken jaar dient.

Indien door de toepassing van bovenstaande formule de verwezenlijking van bepaalde doelstellingen of projecten opgenomen in deze overeenkomst in gevaar zou komen, zal deze problematiek op initiatief van de Rijksdienst besproken worden tijdens de initiële begrotingsopmaak of de begrotingscontrole en kunnen hiertoe bijkomende kredieten worden toegekend.

##### **c. Onroerende investeringskredieten**

De onroerende investeringskredieten worden elk jaar in functie van de behoeften bepaald, en voor zover de Regeringscommissaris van Begroting hieromtrent een gunstig advies heeft verleend, rekening houdende met in het bijzonder de evolutie van het meerjarige programma.

**Artikel 49**

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.

Elke beslissing tot verwerving, oprichting, renovatie of vervreemding van een onroerend goed of recht, waarvan het bedrag 5 miljoen euro overschrijdt, is onderworpen aan de voorafgaande machtiging van de voogdijminister(s) en de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort.

De affectatie van de opbrengst van een vervreemding van onroerende goederen vereist het voorafgaande akkoord van de voogdijminister(s) en van de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort.

**Artikel 50**

De Rijksdienst verbindt er zich toe over te gaan tot de ontwikkeling en de implementatie van een boekhoudplan gebaseerd op het nieuw genormaliseerd boekhoudplan voor de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid. Dat plan zal van kracht worden vanaf de datum vastgesteld bij het koninklijk besluit die het afkondigt.

De Rijksdienst zal de periode van deze overeenkomst ten volle benutten om een systeem van analytische boekhouding te ontwikkelen of uit te diepen. Dat systeem laat toe de kost van de voornaamste basisactiviteiten, als ook de ontwikkeling en het onderhoud van nieuwe projecten, te bepalen.

Dat systeem zal volgens de algemeen aanvaarde procedures van interne controle en interne audit geëvalueerd worden.

De Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid zullen een contact- en uitwisselingsnetwerk van methodologieën en technieken betreffende bovenvermelde materies organiseren. De Federale Overheidsdienst Budget & Beheerscontrole zal hiervoor bijstand verlenen.

**Artikel 51**

De Rijksdienst zal maandelijks aan de voogdijminister(s) en de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort een staat van de opdrachtenontvangsten en -uitgaven overmaken.

## **TITEL XII : GEMEENSCHAPPELIJKE ALGEMENE VERBINTENISSEN VOOR BEIDE PARTIJEN**

### **Artikel 52**

De beleidskeuze voor de rechtsfiguur van de overeenkomst leidt tot een vervanging van de klassieke gezagsverhouding door een meer contractuele. Beide partijen verbinden zich derhalve tot structureel overleg en wederzijds akkoord als evenwaardige partners.

Opdat de Rijksdienst haar opdracht op een kwaliteitsvolle wijze kan uitvoeren, verbindt de Federale Staat er zich toe de Rijksdienst de verantwoorde en overeengekomen middelen ter beschikking te stellen. Dit is een substantiële voorwaarde opdat de instelling tot de verbintenissen van deze overeenkomst gehouden zou kunnen zijn.

### **Artikel 53**

De overeenkomstsluitende partijen verbinden zich ertoe de principes van het paritaire beheer na te leven. Het Beheerscomité en de deelnemers aan het dagelijks beheer treden op als echte partners.

### **Artikel 54**

De overeenkomstsluitende partijen verbinden zich ertoe alles in het werk te stellen om gunstige voorwaarden te scheppen met het oog op de verwezenlijking van de wederzijdse verbintenissen die in deze overeenkomst zijn vastgelegd.

Als de Rijksdienst in het kader van een wettelijke opdracht moet samenwerken met een federale overheidsinstelling verbindt de Federale staat zich ertoe alle acties te ondernemen om de samenwerking van de overheidsinstelling met de Rijksdienst te waarborgen.

De samenwerking tussen de openbare instellingen van sociale zekerheid wordt geregeld via onderling overleg in de schoot van het College van Administrateurs-generaal.

## **TITEL XIII: VERBINTENISSEN VAN DE FEDERALE STAAT**

### **Hoofdstuk I: Verbintenissen over het financiële kader**

#### **Artikel 55**

De Staat verbindt er zich toe om, vóór het begin van elk begrotingsjaar en na overleg met de Rijksdienst, een plan op te maken voor het maandelijks storten van de kredieten bestemd voor de uitbetaling van het gewaarborgd inkomen voor bejaarden, de inkomengarantie voor ouderen, de aanvullende rente ten gunste van de gerechtigden op een statuut van nationale erkentelijkheid, evenals de uitkering betreffende bijzonder brugpensioenen voor oudere werklozen.

De Staat verbindt er zich toe dit plan na te leven, elke eventuele wijziging moet het voorwerp uitmaken van overleg met de Rijksdienst ten minste 1 maand vóór de uitwerking van de aangebrachte wijzigingen.

### **Hoofdstuk II: Verbintenissen over aanpassingen aangebracht tijdens de overeenkomst**

#### **Artikel 56**

In overeenstemming met de bepalingen van de wet van 25 april 1963 legt de Staat elk voorontwerp van wet of besluit tot wijziging van de wetgeving die de Rijksdienst moet toepassen voor advies aan het beheersorgaan van de Rijksdienst voor. In dat kader verbindt de Federale staat zich ertoe de Rijksdienst op de hoogte te houden van de verschillende legistieke stappen en in voorkomend geval eventuele in de loop van de procedure aangebrachte wijzigingen mee te delen.

De Staat verbindt zich ertoe contacten te leggen met de Rijksdienst om aan de ene kant rekening te houden met de technische aspecten en de haalbaarheid op het vlak van de toepassing van de overwogen wettelijke en reglementaire wijzigingen en aan de andere kant hem in staat te stellen de nodige aanpassingen voor te bereiden. Na overleg met de Rijksdienst legt de Staat de datum van inwerkingtreding van de overwogen wijzigingen of nieuwe maatregelen vast.

### **Hoofdstuk III: Verbintenissen over de wijzigingen van de overeenkomst**

#### **Artikel 57**

Elke partij heeft het recht om de andere partij een herziening van de overeenkomst voor te stellen voordat deze afloopt.

**Artikel 58**

De artikelen 8 en 9 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 leggen thans op dat elke wijziging van de bewoordingen van de overeenkomst wordt onderworpen aan dezelfde basisprocedure als die welke aanleiding heeft gegeven tot het sluiten van de overeenkomst.

De Federale staat erkent dat die procedure tot wijziging van de bestuursovereenkomsten, namelijk een goedkeuring in de Ministerraad en een bekendmaking in het Belgisch Staatsblad, tot problemen leidt op het vlak van de toepassing. De Federale staat verbindt zich ertoe een overleg op te starten met de openbare instellingen van sociale zekerheid om een nieuwe wijzigingsprocedure vast te stellen die alle partijen bevalt.

**Artikel 59**

De Federale staat verbindt zich ertoe de Rijksdienst en de regeringscommissarissen zo spoedig mogelijk de beslissingen genomen tijdens het begrotingsconclaf mee te delen.

**Hoofdstuk IV: Verbintenissen over de follow-up van de verwezenlijking van de overeenkomst****Artikel 60**

De Federale staat en de Rijksdienst verbinden zich ertoe de verwezenlijking van de wederzijdse verbintenissen zoals beschreven in de bestuursovereenkomst aandachtig op te volgen.

**Artikel 61**

Tijdens de duur van de uitvoering van de overeenkomst zullen de Voogdijministers van de openbare instellingen van sociale zekerheid in samenwerking met de openbare instellingen van sociale zekerheid alles in het werk stellen om de functie van de regeringscommissarissen die hen vertegenwoordigen te professionaliseren en te optimaliseren.

**Artikel 62**

Er zal zo spoedig mogelijk een samenwerkingsprotocol worden gesloten tussen de regeringscommissarissen en het algemeen bestuur van de Rijksdienst en dit met het oog op het bepalen van de uitvoeringsmodaliteiten inzake de rapportering over de uitvoering van de in de bestuurovereenkomst opgenomen verbintenissen.

**Artikel 63**

Overeenkomstig artikel 8, § 3, derde lid, van het koninklijk besluit van 3 april 1997, met het oog op de jaarlijkse toetsing van de realisatie van de wederzijdse verbintenissen, verbinden de overeenkomstsluitende partijen er zich toe om jaarlijks een overlegvergadering te beleggen tussen de regeringscommissarissen en de vertegenwoordigers van de Rijksdienst. Over de resultaten van dit overleg wordt door de deelnemers een tegensprekelijk en gemotiveerd verslag opgesteld, dat met betrekking tot de aangelegenheden waarover geen overeenstemming wordt bereikt, de onderscheiden standpunten weergeeft.

Vóór de eerste overlegvergadering verbinden de partijen er zich toe om gezamenlijk een methodologie uit te werken voor het opstellen van het voornoemd verslag

**Artikel 64**

De overeenkomstsluitende partijen verbinden er zich toe om een planning na te leven voor de rapporterings- en opvolgingsopdrachten waarmee de regeringscommissarissen en de Rijksdienst zijn belast. De planning wordt vastgelegd in gezamenlijk overleg tussen de regeringscommissarissen en de Rijksdienst. Ze wordt megedeeld aan de Voogdijminister(s) en aan de Minister van Begroting.

Die planning mag evenwel geen termijnen voorzien die de hieronder vermelde termijnen overschrijden :

- overmaken van een ontwerp van toetsing van de realisatie van de wederzijdse verbintenissen door de Rijksdienst aan de regeringscommissarissen ten laatste op 31 maart;
- overlegvergadering binnen de 14 dagen volgend op de indiening van het ontwerp van toetsing van de realisatie van de wederzijdse verbintenissen door de Rijksdienst;
- overmaken van het tegensprekelijk en gemotiveerd verslag over de resultaten van het overleg binnen de 15 dagen na het beëindigen van het overleg;
- in voorkomend geval, aanpassing van de bestuursovereenkomst aan de gewijzigde omstandigheden in uitvoering van artikel 8, §3, eerste lid van het koninklijk besluit van 3 april 1997.

**Artikel 65**

De overeenkomstsluitende partijen zullen zorgen voor het opmaken van een gemeenschappelijk redactioneel schema voor de opstelling van het jaarlijks verslag over de toetsing van de wederzijdse verbintenissen opgenomen in de bestuursovereenkomst.

Dit schema wordt opgesteld in overleg met de regeringscommissarissen en moet ten laatste klaar zijn vóór de eerste overlegvergadering. Het College van Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid en de Federale Staat zullen toezien op de coherentie van de verschillende aldus voorgestelde schema's. De jaarlijkse verslagen moeten beantwoorden aan de kwaliteitscriteria die het College van Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid heeft vastgelegd tijdens zijn vergadering van 3 december 2004.



## **Hoofdstuk V: Verbintenissen in verband met de evaluatie van de uitvoering van de overeenkomst**

### **Artikel 66**

In het kader van de jaarlijkse toetsing van de realisatie van de wederzijdse verbintenissen opgenomen in de bestuursovereenkomst verbindt de Federale Staat er zich toe om rekening te houden met de weerslag van de maatregelen waarover werd beslist of die werden ingevoerd na het sluiten van de huidige overeenkomst en die hebben geleid tot een gevoelige stijging van de taken of van hun complexiteit of van sommige uitgaven, voor zover de Rijksdienst tijdig de weerslag van die wijzigingen heeft meegedeeld.

### **Artikel 67**

Wanneer één van de partijen de aangepane verbintenissen niet volledig of slechts gedeeltelijk kan naleven, zal die partij de andere partij hiervan onmiddellijk op de hoogte brengen en zal ze met de andere partij overleg plegen om maatregelen af te spreken om die situatie te verhelpen of op te vangen.

In geval van een geschil over de al dan niet naleving van alle of een gedeelte van de in deze overeenkomst opgenomen verbintenissen of in geval van een fundamenteel meningsverschil over de maatregelen die moeten worden genomen om een tekortkoming te verhelpen, worden de partijen het in een contradictoir verslag eens over de beste manier om uit elkaar te gaan.

Bij gebrek aan een afgesproken akkoord of in geval van de niet-naleving van het gevolg dat aan een dergelijk akkoord wordt gegeven, zal het dossier worden voorgelegd aan de Ministerraad, na advies van het Beheerscomité van de Rijksdienst en van het College van Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid.

### **Artikel 68**

De overeenkomstsluitende partijen verbinden zich ertoe om, op basis van een voorstel van het College, de beginselen vast te leggen van een uniform systeem van positieve en negatieve sancties, zoals bepaald in het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid.

## TITEL XIV: EINDBEPALINGEN

### Hoofdstuk 1 – Andere bepalingen

#### Artikel 69

De in deze bestuursovereenkomst opgenomen 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 70

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 71

Deze overeenkomst wordt gesloten voor een termijn van drie jaar.

31 maart 2006

In naam van de Belgische Staat :

De Minister van Begroting,  
F. VAN DEN BOSSCHE

De Minister van Pensioenen,  
B. TOBBACK

De Minister van  
Ambtenarenzaken,  
C. DUPONT

In naam van de Rijksdienst voor pensioenen,

De Administrateur-generaal,  
G. PERL

De Voorzitter van het  
Beheerscomité,  
N. NOLLET

B. ADNET

A. VANDERSTAPPEN

R. DE LEEUW

M. SAVOYE

**Inventaris van de bijlagen aan de bestuursovereenkomst**

Bijlage 1	Beschrijving opdrachten van de Rijksdienst voor Pensioenen
Bijlage 2	Samenvattende tabel (strategische en operationele doelstellingen en belangrijkste indicatoren)
Bijlage 3	Evolutie van het aantal gepensioneerden en financiële weerslag
Bijlage 4	Vastlegging van de beheerskredieten
Bijlage 5	Wijze van berekening en vaststelling van het maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel

**Bijlage 1: BESCHRIJVING OPDRACHTEN VAN DE RVP**

De fundamentele opdrachten van de Rijksdienst voor Pensioenen zijn:

a) Informeren /communiceren

- De Rijksdienst informeert het publiek door te antwoorden op de schriftelijke en mondelinge vragen die hij ontvangt;
- Hij deelt uit eigen beweging elke nuttige informatie mee betreffende de fluctuaties van de voordelen die hij betaalt
- De Rijksdienst raamt pensioenrechten van toekomstige gepensioneerden

b) Toekennen

Deze opdracht bestaat, enerzijds om op basis van de loopbaan, de rechten te bepalen betreffende rust – en overlevingspensioen voor werknemers (rechten toegekend in het kader van het repartitiestelsel) en de ouderdoms- en weduwerente (afkomstig van het kapitalisatiestelsel) en anderzijds, om in het stelsel van de sociale bijstand het recht op gewaarborgd inkomen voor bejaarden of de inkomensgarantie voor ouderen te onderzoeken.

c) Betalen

De Rijksdienst betaalt en beheert de verschillende rechten die hij toekent, alsmede:

- in het stelsel der zelfstandigen: het (voorwaardelijk en onvoorwaardelijk) rust- en overlevingspensioen, de bijzondere tegemoetkoming, de pensioentoeslag en de uitredingsvergoeding voor landbouwers;
- in het stelsel van personen met een handicap: de aanvullende tegemoetkoming, de tegemoetkoming voor hulp van derden, de tegemoetkoming ter aanvulling van het gewaarborgd inkomen voor bejaarden en dit met naleving van de wettelijke bepalingen die de cumulatie regelen tussen de uitkeringen van verschillende aard en de heffing van sociale en fiscale bijdragen.

Deze opdracht impliceert al de activiteiten voorafgaand aan de betaling en het in aanmerking nemen van elke gebeurtenis van aard om het recht of de betalingsmodaliteiten van de uitkeringen te wijzigen.

d) Beheren

De Rijksdienst beheert de rechten op het gebied van individuele levensverzekering en groepsverzekering geregeld door de bepalingen van het koninklijk besluit van 14 mei 1969 in verband met de toekenning van extralegale voordelen aan de werknemers, vanaf de vaststelling en de inning van de bijdragen tot aan de toekenning en de uitbetaling van de gevormde voordelen.

e) Innen

De Rijksdienst int sommige vrijwillige of verplichte bijdragen, overdrachten van de openbare sector, administratieve boetes en solidariteitsinhouningen.

## f) Terugvorderen

De Rijksdienst vordert onrechtmatig verleende prestaties terug, in het kader van de wetgeving voor rust- en overlevingspensioenen voor werknemers en zelfstandigen, van het gewaarborgd inkomen en de inkomensgarantie voor ouderen en van de tegemoetkomingen aan personen met een handicap.

## g) Controleren

De Rijksdienst controleert

- de conformiteit en de boekhouding van de beslissingen genomen door de Rijksdienst met die uitgaande van het Rijksinstituut voor de sociale verzekeringen der zelfstandigen, van de Administratie van pensioenen, van de Directie-generaal Personen met een Handicap, met overige Belgische of buitenlandse instellingen ;
- de identificatiegegevens geregistreerd in de database;
- de beroepsactiviteit van de gepensioneerde en/of zijn echtgenoot;
- het recht op gezinsuitkeringen voor de weduwnaars en weduwen van minder dan 45 jaar die een overlevingspensioen genieten ;
- het effectief verblijf in België voor de gerechtigden op gewaarborgd inkomen, de inkomensgarantie voor ouderen, tegemoetkomingen aan gehandicapten en voor de gepensioneerden wier nationaliteit de inning van de uitkeringen in geval van verblijf in het buitenland niet toelaat ;
- het bestaan van personen die hun uitkeringen in het buitenland innen.

## h) Adviseren

- De Rijksdienst bereidt op eigen initiatief of op verzoek van de toeziende overheid de wetgeving voor en evalueert ze aan de hand van voorstellen en adviezen;
- Hij stelt een begroting op en voert statistische en actuariële studies uit.

## i) Meewerken

- De Rijksdienst werkt mee aan het bijhouden van socialezekerheidsgegevens nodig voor de toekenning van de pensioenen, waarbij hij zich voornamelijk vergewist van hun kwaliteit;
- Hij werkt mee aan het bijhouden en het verwerken van de gegevens van het Pensioenkadaster.

Deze opdrachten moeten uitgevoerd worden in functie van de omgevingsfactoren beschreven in de bijlage 3.

## Bijlage 2

## Informereren /communiceren

<p><u>Strategische doelstellingen:</u></p> <p>1. Het verbeteren van zijn extern informatie- en communicatie-beleid</p>	<p><u>Operationele doelstellingen :</u></p> <p>1.1 Verbeteren van de leesbaarheid van al de administratieve documenten.(art.5)</p> <p>1.2 Ervoor zorgen dat er een volledig, juist antwoord verstrekt wordt op elke aanvraag om inlichting. Deze inlichting kan ingediend zijn bij de centrale diensten, de gewestelijke diensten, per brief, via e-mail, per telefoon of via de Website (art.6)</p>	<p><u>Indicatoren</u></p> <p><u>Omgevingsparameter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wijziging van de reglementering</li> </ul> <p><u>Activiteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aantal herziene documenten</li> <li>• aantal verstuurde herziene documenten</li> </ul> <p><u>Kwaliteitsindicator</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusies van een tevredenheidsonderzoek</li> </ul> <p><u>Omgevingsparameter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aantal aanvragen om inlichtingen</li> </ul> <p><u>Activiteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• aantal schriftelijke antwoorden</li> <li>• aard van de meest gevraagde inlichtingen.</li> <li>• aantal bezorgde attesten en afschriften</li> <li>• aantal verstuurde ontvangstbewijzen</li> <li>• aantal telefonische oproepen (behandeld met of zonder opzoeking)</li> <li>• aantal oproepen “Groene lijn” geregistreerd door de telefoonsystemen</li> <li>• aantal afgehandelde oproepen “Groene lijn”</li> </ul> <p><u>Kwaliteitsindicatoren</u></p> <p>Percentage schriftelijke antwoorden verstrekt binnen en buiten de voorziene termijnen</p> <p>Percentage van de binnen en buiten de vereiste termijn verstuurde ontvangstbevestiging</p> <p>Percentage van de binnen en buiten de termijnen afgeleverde attesten en duplicata</p>
--	--	---

	<p>1.3 Ervoor zorgen dat de gepensioneerden ingelicht worden betreffende de schommelingen van de uitbetaalde bedragen, behalve een eenvoudige indexering of alle algemene informatie (art. 7)</p> <p>1.4 Herziening van ons beleid inzake dienstverlening door het nog meer te richten op de nabijheid met de burger en de kwaliteit van het onthaal (art. 8)</p>	<p>Percentage van de niet afgehandelde oproepen “Groene lijn”</p> <p>Aantal gegronde klachten (d.w.z. die een administratieve actie veroorzaakt)</p> <p>Conclusies van de tevredenheidsenquêtes.</p> <p><u>Omgevingsparameter</u></p> <p>Wijziging van de wetgeving (aanpassing, premies, ...)</p> <p>Wijziging van externe gegevens die op de betaalde bedragen invloed hebben (kadastrergegevens, ...)</p> <p>Initiatieven van de federale overheid</p> <p><u>Activiteitsindicatoren</u></p> <p>Aantal van de aan de gepensioneerden gezonden documenten gegroepeerd in functie van het motief van de wijziging</p> <p>Aantal algemene zendingen op basis van de aard van de bezorgde inlichting</p> <p><u>Kwaliteitsindicatoren</u></p> <p>Percentage van reacties aan de algemene zendingen</p> <p><u>Omgevingsparameter</u></p> <p>Aantal bezoekers</p> <p><u>Activiteitsindicatoren</u></p> <p>Aantal ontvangen bezoekers (per gewestelijk bureau, tijdens zittingen of tijdens een evenement)</p> <p>Aard van de meest gevraagde inlichtingen</p> <p><u>Kwaliteitsindicatoren</u></p> <p>gemiddelde wachttermijn (onthaal in de centrale bureaus)</p> <p>verslag over de uitgevoerde organisatorische aanpassingen</p> <p>Conclusie van het tevredenheidsonderzoek</p>
--	---	---

	<p>1.5 Verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid van de Web Site</p> <p>– Een kwaliteitsvolle algemene informatie voorzien (art.9)</p>	<p><u>Omgevingsparameters</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolutie op het vlak van de elektronische verbindingen</li> <li>• Wijziging van de wetgeving</li> <li>• Aantal aanvragen van documenten</li> <li>• Aantal raadplegingen (hits)</li> <li>• Meest geraadpleegde rubrieken</li> <li>• Per soort brochure, het jaarlijkse aantal bestelde exemplaren</li> </ul> <p><u>Activiteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport betreffende de gerealiseerde aanpassingen en vernieuwingen</li> <li>• Aantal beschikbare brochures</li> <li>• Aantal aangepaste brochures ingevolge de evolutie van de wetgeving of van de administratieve praktijk</li> </ul> <p><u>Kwaliteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusie van het tevredenheidsonderzoek (Web Site)</li> <li>• Termijn waarin de brochures worden aangepast, ingevolge een verandering van de reglementaire bepalingen of van de administratieve praktijk,</li> <li>• Termijn waarin de informaties op de Website worden aangepast, als gevolg van een verandering van de reglementaire bepalingen of van de administratieve praktijk,</li> </ul> <p><u>Omgevingsparameters</u></p> <p>Aantal personen die de voorwaarden vervullen (55 jaar in 2006, verblijf in België, werknemersactiviteit)</p> <p>Aantal aanvragen bijkomende inlichtingen</p>
	<p>1.6 Ramingen van het werknemerspensioen afleveren</p> <p>- ambtshalve (art. 10)</p>	



<p>2. Deelnemen aan E-Government</p>	<p>2.1 Rechtstreeks communiceren per e-mail of SMS met de gepensioneerde (art. 12)</p>	<p><u>Activiteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aantal verstuurde pensioenramingen</li> <li>○ Aantal gegeven bijkomende inlichtingen (per telefoon of schriftelijk)</li> </ul> <p><u>Kwaliteitsindicator</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Percentage van de verbeterende ramingen op basis van een wijziging ingevolge het bijzonder loopbaanoverzicht (I.10.5).</li> </ul> <p><u>Omgevingsparameters</u></p> <p>Aantal aanvragen Aantal aanvragen om bijkomende inlichtingen</p> <p><u>Activiteitsindicatoren</u></p> <p>Aantal afgehandelde dossiers infopensoenen, uitgesplitst volgens:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aanvraag werknemer</li> <li>Aanvraag gemengd werknemer en zelfstandige</li> <li>Aanvraag gemengd werknemer en Administratie der pensioenen</li> <li>Aanvraag gemengd aanvraag werknemer, zelfstandige en Administratie der pensioenen</li> </ul> <p>Aantal gegeven bijkomende inlichtingen (per telefoon of schriftelijk)</p> <p><u>Kwaliteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage van de raming werknemer bezorgd binnen en buiten de voorziene termijn</li> </ul> <p><u>Omgevingsparameters</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal aangevraagde documenten op de Web Site</li> <li>• Aantal gepensioneerden die hun elektronisch adres</li> </ul>
	<p>- op <u>aanvraag (art. 11)</u></p>	

		<p>meedelen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal gepensioneerden die hun GSM-nummer meedelen</li> <li>• Aantal pensioensaanvragen en/of aanvraag inkomensgarantie voor ouderen</li> </ul> <p><u>Activiteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal online verstrekte documenten op aanvraag van de gepensioneerde</li> <li>• Aard van de meest gevraagde documenten</li> <li>• Aantal documenten dat de Rijksdienst uit eigen beweging heeft verzonden</li> <li>• Aantal onderzoek elektronische ingediende pensioensaanvragen en/of aanvragen om inkomensgarantie voor ouderen</li> </ul> <p><u>Kwaliteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termijn van het versturen van het gevraagde document</li> <li>• Termijn van het versturen van de inlichting vanaf de gebeurtenis die aan de basis ervan ligt</li> </ul> <p><u>Omgevingsparameters</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal instellingen die informatie aan de Rijksdienst vragen</li> <li>• Aard van de gevraagde informatie</li> <li>• Aantal betrokken gepensioneerden</li> <li>• Aard van de rechten die eventueel toegekend kunnen worden</li> </ul> <p><u>Activiteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal ontwikkelde informatiestromen</li> <li>• Aard van de gegeven inlichtingen</li> </ul> <p><u>Kwaliteitsindicator</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage van de klachten van de aanvragende instellingen</li> </ul>
--	--	---

## 2.2 Afgeleide sociale rechten (art. 13)

	2.3. Interactieve raming van het werknemerspensioen (art. 14)	<p><u>Omgevingsparameters</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal personen die toegang mogen krijgen aan deze dienst</li> <li>• Aantal vragen om een interactieve berekening</li> <li>• Aantal aanvragen van bijkomende inlichtingen</li> </ul> <p><u>Activiteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal gerealiseerde ramingen</li> <li>• Aantal bijkomende inlichtingen</li> </ul>
<b>Toekennen</b>		
<p><u>Strategische doelstellingen</u> :</p> <p>Op proactieve wijze het pensioendossier beheren</p>	<p><u>Operationele doelstellingen</u> :</p> <p>1.1. Controle van de kwaliteit van de gegevens afkomstig van CIMiRe (art. 15)</p> <p>1.2. Vorming van een kwaliteitsvol predossier (art. 16)</p>	<p><u>Omgevingsparameters</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kwaliteit van de gegevens ontvangen door CIMiRe</li> <li>• Afhandeling van deze gegevens door CIMiRe</li> <li>• Massaverbeteringen van gegevens gegeven door CIMiRe</li> </ul> <p><u>Activiteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal van verbeteringen verstuurd aan CIMiRe</li> <li>• Rapport over de medewerking met CIMiRe</li> </ul> <p><u>Omgevingsparameters</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal vragen om verbetering van het bijzonder loopbaanoverzicht</li> <li>• Aantal gepensioneerden die een pensioensraming kunnen krijgen</li> </ul> <p><u>Activiteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal vragen om rechtzetting gestuurd naar CIMiRe</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal nieuwe pensioenramingen op basis van de door CIMIRe gedane verbeteringen</li> </ul> <p><u>Kwaliteitsindicator</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Termijn waarin de vraag om verbetering naar CIMIRe gestuurd wordt</li> <li>• Termijn waarin de nieuwe raming gestuurd ingevolge de ontvangst van de verbeterende gegevens van CIMIRe</li> </ul>	<p><u>Omgevingsparameters</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal geregistreerde aanvragen <ul style="list-style-type: none"> <li>○ ambtshalve of op aanvraag van de gepensioneerde</li> <li>○ inzake rustpensioen, overlevingspensioen <ul style="list-style-type: none"> <li>• zuivere werknemersloopbaan</li> <li>• gemengde loopbaan (werknemer, zelfstandige)</li> <li>• gemengde loopbaan (in België en in het buitenland omgeslagen tussen Belgische buitenlandse ingezetenen) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ inzake inkomensgarantie voor ouderen</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• gemiddelde termijn van antwoord van de sociaal verzekerden op de aanvraag om aanvullende inlichtingen</li> <li>• gemiddelde termijn van antwoord van de meewerkende instellingen</li> <li>• gemiddelde termijn van antwoord van de Pensioendienst voor de overheidsector of de Federale overheidsdienst Financiën (I.20.8).</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>Activiteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal aanvragen om aanvullende inlichtingen gezonden aan de sociaal verzekerden</li> </ul>
<p>1.3.Naleving van de termijnen waarin de beslissingen moeten betekend worden (art. 17, 18 en 19)</p>		

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal aanvragen om aanvullende inlichtingen verzonden aan de meewerkende instellingen</li> <li>• Aantal aanvragen om aanvullende inlichtingen verzonden aan de buitenlandse instellingen</li> <li>• Gemiddelde termijn tussen de ontvangst van de bijkomende inlichting gevraagd en de kennisgeving van de beslissing</li> <li>• Aantal kennisgevingen van de beslissingen (in rust, in overleving en inkomensgarantie voor ouderen) door de gewestelijke bureaus en het bureau van de internationale overeenkomsten</li> <li>• Aantal betekende voorlopige en definitieve beslissingen</li> <li>• Aantal verstuurd betalingsopdrachten (elektronische en niet-elektronische)</li> </ul>	<p><u>Kwaliteitsindicator</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage definitief betekende beslissingen binnen de voorgeschreven termijn</li> <li>• Vaststelling van de dienst “Kwaliteitscontrole”</li> <li>• Verhouding tussen de gegronde klachten (d.w.z. die tot een administratieve handeling hebben geleid) ingediend door: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ De gepensioneerde of zijn gevolmachtigde</li> <li>○ De ombudsman</li> </ul> </li> <li>en het aantal betekende beslissingen</li> <li>• Gegronde gerechtelijke beslissingen (d.w.z. die uitmonden in een nieuwe werkwijze) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Aard van het probleem;</li> <li>○ Raming van het aantal gevallen in kwestie</li> </ul> </li> <li>• Verhouding tussen het aantal beslissingen dat niet betaald kan worden (met vermelding van de reden en de verantwoordelijke dienst) en het aantal betekende beslissingen.</li> </ul>

	<p>1.4 Naleving van de termijnen voor de provisionele beslissingen (art.21)</p>	<p><u>Omgevingsparameter</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal inlichtingen die een provisioneel onderzoek genereren</li> </ul> <p><u>Activiteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal beslissingen betekend door de dienst Provisionele pensioenen</li> <li>• Opsplitsing in zuivere beslissingen werknemer, zuivere beslissingen zelfstandige en gemengde beslissingen</li> </ul> <p><u>Kwaliteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage van de door de dienst Provisionele pensioenen binnen en buiten de termijn van 21 werkdagen betekende beslissingen</li> <li>• Percentage van beslissingen tot rechtzetting van provisionele toekenningen</li> </ul>
--	---	--

Betalen

<p><u>Strategische doelstelling :</u></p> <p>1. Een correcte betaling verzekerden binnen de termijnen</p>	<p>1.1 De betaling verzekerden binnen de vereiste termijnen (art.22)</p>	<p><u>Omgevingsparameters</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal beslissingen afkomstig van het Rijksinstituut voor de Sociale verzekeringen der Zelfstandigen</li> <li>• Aantal beslissingen afkomstig van de Directie-generaal Personen met een Handicap</li> </ul>
---	--	--

<p><u>Activiteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal beslissingen <ul style="list-style-type: none"> <li>○ elektronisch uitgevoerd;</li> <li>○ elektronisch meegedeeld;</li> <li>○ uitgevoerd op basis van een papieren beslissing</li> </ul> </li> <li>• Termijn tussen de notificatie van de beslissing en de ontvangst van de niet-elektronische betalingsorder</li> <li>• Termijn tussen de ontvangst en de effectieve betaalbaarstelling</li> </ul> <p><u>Kwaliteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage van de beslissingen uitgevoerd binnen en buiten de voorgeschreven termijn, waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen de eerste beslissingen en de herzieningsbeslissingen</li> <li>• Vaststellingen van de dienst 'Kwaliteitscontrole'</li> <li>• Percentage gegronde klachten (d.w.z. die tot een administratieve handeling hebben geleid) ingediend door <ul style="list-style-type: none"> <li>○ de gepensioneerde of zijn gevolmachtigde</li> <li>○ de ombudsman</li> </ul> </li> <li>• Gegronde rechterlijke beslissingen (d.w.z. die uitmonden in een nieuwe werkwijze) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ draagwijdte van de beslissing</li> <li>○ raming van het aantal gevallen in kwestie</li> </ul> </li> </ul>	<p><u>Omgevingsparameters</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal verzoeken om kwijtschelding</li> <li>• Aantal beroepen tot terugvordering van onverschuldigde bedragen</li> </ul>
	<p>1.2 <u>Efficiënt beheer van de beslissingen die uitmonden in invordering en kwijtschelding (art.23)</u></p>

<p><u>Activiteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aantal betekeningen van onverschuldigde bedragen</li> <li>• Aantal dossiers die het voorwerp uitmaken van een verzoek om kwijtschelding</li> <li>• Aantal dossiers met een kwijtschelding van ambtswege</li> <li>• Termijn waarbinnen de Raad voor de uitbetaling van de voordelen zich heeft uitgesproken.</li> </ul> <p><u>Kwaliteitsindicatoren</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Percentage dossiers waar binnen de vastgestelde termijn een voorstel tot kwijtschelding wordt geformuleerd</li> <li>• Percentage rechterlijke beslissingen die een kennisgeving van een schuld geheel of gedeeltelijk wijzigen</li> </ul>		
---	--	--

Andere indicatoren die de Rijksdienst eveneens zal verstrekken

- aantal beroepen in 1<sup>ste</sup> aanleg (tegen een betekende beslissing of tegen het beheer van een betaling)
- aantal beroepen in hoger beroep (tegen een betekende beslissing of tegen het beheer van een betaling)
- verhouding tussen het aantal betekende beslissingen en het aantal beroepen
- verhouding tussen het aantal dossiers in betaling en het aantal beroepen
- aantal verzoeken om tussenkomst ingediend bij de ombudsman (waarbij onderscheid wordt gemaakt tussen ontvankelijke en niet ontvankelijke vragen)
- verhouding tussen het aantal beroepen en de gevallen waarin de administratie de betwiste beslissing rechtzet
- verhouding tussen het aantal beroepen en de gevallen waarin de administratie wordt veroordeeld



## Bijlage 3

### Evolutie van het aantal gepensioneerden en financiële weerslag

#### **Inleiding**

Het huidige aantal door de Rijksdienst voor Pensioenen betaalde gepensioneerden bedraagt ongeveer 1.800.000. De evolutie van dit aantal én van de overeenkomstige budgetten wordt voornamelijk beïnvloed door demografische factoren (structuur per leeftijd van de bevolking en evolutie van de levensduur), maar ook door sociaal-economische factoren (aandeel van de vrouwen op de arbeidsmarkt, toename van het deeltijds werk,...).

Die evoluties weerspiegelen zich op twee manieren in de financiële vooruitzichten van de pensioenregelingen :

- de wijzigingen in het aantal gepensioneerden die leiden tot parallelle wijzigingen in het bedrag van de uitkeringen;
- de wijzigingen in de loopbaanstructuur van de personen die een wijziging van de individuele karakteristieken van de gepensioneerden met zich meebrengen.

Bovendien komen (soms oude) reglementswijzigingen bovenop die verschillende evoluties (hervorming van de pensioenen van 1997, deeltijds werkenden, inkomensgarantie voor ouderen...) en/of wijzigen ze de moeilijkheidsgraad van het werk van het personeel van de Rijksdienst.

Dit document bevat enkele van de meest markante evoluties waaraan men zich de komende jaren mag verwachten.

De meeste van de hier opgenomen gegevens werden bekomen met behulp van EMERALt, het simulatiemodel voor de pensioenen op middellange termijn (EMERALt : Expenditure Model for Employee Retirement Allowance at term).

**a) Het aantal gepensioneerden**

Op 1 januari 2005 bedroeg het aantal genietters van een werknemerspensioen 1.352.328. Bij dit aantal<sup>1</sup> komt nog het aantal , dat een overlevingspensioen genieten : 500.693.

Evolutie van die aantallen in de komende jaren:

Geraamde evolutie van het aantal pensioenen in vergelijking met de situatie op 1 januari 2005

Jaar	Rustpensioenen		Overlevingspensioenen	
	Basis 2005	Van jaar tot jaar	Basis 2005	Van jaar tot jaar
2005	100,0%		100,0%	
2006	99,5%	-0,5%	99,7%	-0,3%
2007	100,3%	0,8%	99,2%	-0,5%
2008	101,8%	1,5%	98,7%	-0,5%
2009	101,6%	-0,2%	98,3%	-0,4%
2010	102,5%	0,9%	98,1%	-0,2%
2011	104,3%	1,7%	97,7%	-0,4%
2012	105,9%	1,6%	97,1%	-0,5%
2013	107,7%	1,7%	96,3%	-0,8%
2014	109,7%	1,8%	95,6%	-0,7%

Over de volledige periode bedraagt de gemiddelde jaarlijkse verhoging van het aantal rustpensioenen 1% (vermindering met 0,5% van de overlevingspensioenen wegens het toenemend aantal , dat de pensioenleeftijd bereiken na een werknemersloopbaan).

Voor de periode 2005-2008, wordt de verhoging van het aantal rustpensioenen jaarlijks geschat op 0,6% (vermindering van het aantal overlevingspensioenen met 0,4%).

Het belang van de numerieke toename spitst zich vooral toe op de periode 2008-2014, waarin het aantal rustpensioenen zal verhogen met 1,2 % terwijl het aantal overlevingspensioenen zijn zelfde jaarlijkse verminderingssnelheid aanhoudt (0,5%).

<sup>1</sup> Sommige personen genieten zowel een overlevingspensioen als een rustpensioen : het zijn hoofdzakelijk vrouwen

## b) De uitgaven

De uitgaven voor de rustpensioenen zouden sneller moeten evolueren dan het aantal gerechtigden, aangezien de jongste generaties over het algemeen relatief hogere rustpensioenen genieten. In januari 2005 bedroegen de maandelijkse uitgaven voor de rustpensioenen iets minder dan 842 miljoen euro en voor de overlevingspensioenen een beetje meer dan 303 miljoen euro. Die bedragen zouden in de komende jaren als volgt moeten evolueren :

Geraamde evolutie van het bedrag van de uitgaven in vergelijking met de betaling voor januari 2005

Jaar	Rustpensioenen		Overlevingspensioenen	
	Basis 2005	Van jaar tot jaar	Basis 2005	Van jaar tot jaar
2005	100,0%		100,0%	
2006	101,9%	1,9%	100,6%	0,6%
2007	104,2%	2,2%	100,9%	0,3%
2008	107,4%	3,1%	101,2%	0,3%
2009	110,7%	3,0%	101,7%	0,5%
2010	113,5%	2,5%	102,2%	0,6%
2011	117,3%	3,4%	102,7%	0,5%
2012	121,6%	3,6%	103,0%	0,3%
2013	125,9%	3,6%	103,0%	0,0%
2014	130,2%	3,4%	102,8%	-0,2%

Over de volledige periode bedraagt de gemiddelde jaarlijkse verhoging van het bedrag dat overeenstemt met de rustpensioenen 3 % (verhoging van het bedrag dat overeenstemt met de overlevingspensioenen : 0,3 %).

Voor de periode 2005-2008, wordt de jaarlijkse verhoging van het bedrag dat overeenstemt met de rustpensioenen geschat op 2,4 % (verhoging van het bedrag dat overeenstemt met de overlevingspensioenen: 0,4 %).

Het belang van de numerieke toename spitst zich hier toe op de periode 2008-2014, waarin het bedrag dat overeenstemt met de rustpensioenen zal toenemen met 3,3 % (verhoging van het bedrag dat overeenstemt met de overlevingspensioenen : 0,3%).

## c) De «nieuwe gevallen»

Waar het niveau van de pensioenuitgaven praktisch geen invloed heeft op het werkvolume van de Rijksdienst, zal het totale aantal gerechtigden de betalingsactiviteiten van de Rijksdienst wél beïnvloeden, terwijl het aantal nieuwe gerechtigden tegelijk het volume van de betalings- en de toekenningsactiviteiten zal beïnvloeden. Bovendien zal de berekening van de pensioenen complexer worden als gevolg van de stijgende toename van het aantal atypische loopbanen.

Een maat voor de evolutie van het werkvolume van de Rijksdienst kan worden geleverd via het onderzoek van de « nieuwe gevallen » d.w.z. het aantal , dat jaarlijks hun rustpensioen nemen<sup>2</sup>. Meer dan de andere worden deze cijfers beïnvloed door de hervorming van de pensioenen van 1997 die de normale rustpensioenleeftijd van de vrouwen geleidelijk opschuift naar 65 jaar (in 2009). Daarom worden de resultaten tegelijkertijd voorgesteld per jaar op dezelfde basissen als de vorige resultaten voor alle nieuwe gepensioneerden, en nog altijd per jaar, maar met een afvlakking die de puur jaarlijkse variaties afzwakt, voor de vrouwen .

<sup>2</sup> De overlevingspensioenen zijn hier niet overgenomen

## Geraamde evolutie van het aantal nieuwe pensioenen vergeleken met de toestand van 2005

Jaar	Vrouwen en mannen		Vrouwen	
	Basis 2005	Van jaar tot jaar	Basis 2004-2006	Van jaar tot jaar
2005	100,0%		40,19%	
2006	81,9%	-18,1%	22,66%	-43,6%
2007	108,0%	31,7%	48,81%	115,4%
2008	120,9%	12,0%	55,34%	13,4%
2009	102,8%	-15,0%	31,07%	-43,9%
2010	119,2%	15,9%	51,67%	66,4%
2011	134,4%	12,7%	62,97%	21,8%
2012	135,5%	0,9%	61,54%	-2,2%
2013	138,2%	2,0%	64,70%	5,1%
2014	136,5%	-1,2%	67,17%	3,8%

Voor de hele periode is de gemiddelde jaarlijkse stijging van het aantal nieuwe gevallen gelijk aan 3,5% (5,9% voor de vrouwen).

Voor de tijdsspanne 2005-2008, wordt de stijging van het aantal nieuwe rustpensioenen jaarlijks op 6,5% geraamd (11,2% voor de vrouwen).

Wegens de gecombineerde effecten van de hervorming van de pensioenen, de demografie en de transformatie van de loopbaan waarmee rekening moet worden gehouden bij de vrouwen geboren onmiddellijk na de oorlog is het belang van de numerieke groei minder toegespitst op de periode 2009-2014 dan voor de aantallen gepensioneerden of de bedragen. Het totale aantal nieuwe rustpensioengevallen zal met 2% stijgen (3,3% voor de vrouwen).

**d). Vergelijking met het recente verleden en gedeeltelijke conclusie**

Samenvatting van de gemiddelde jaarlijkse evoluties van de aantallen en de bedragen tijdens de verschillende periodes

Parameter	2005 - 2014	1997 - 2005	2005 - 2008	2008 - 2014
<b>Aantal pensioenen</b>				
rust	+1,0%	+0,5%	+0,6%	+1,2%
overleving	-0,5%	-0,4%	-0,4%	-0,5%
<b>Bedrag van de uitgaven</b>				
rust	+3,0%	+2,2%	+2,4%	+3,3%
overleving	+0,3%	+0,6%	+0,4%	+0,3%
<b>Nieuwe gevallen</b>				
vrouwen en mannen	+3,5%	0,4%	+6,5%	+2,0%
vrouwen	+5,9%	9,2%	+ 11,2%	+3,3%

In een eerste fase zal de stijging van het aantal gepensioneerden vergelijkbaar zijn met wat de RVP gekend heeft in een recent verleden. De stijging zal echter na 2008 versnellen.

De gemiddelde jaarlijkse toename van de vastgestelde uitgavenbedragen stemt nagenoeg overeen met de stijgingen verwacht voor de periode 2005-2008. Let wel, al gelden alle stijgingen als 'zonder inflatie', toch zijn er tussen 1997 en 2005 een aantal herwaarderingsmaatregelen inbegrepen.

De gecombineerde effecten van de demografie en de hervorming van de pensioenen zijn tot uiting gekomen via een regelmatige daling van het aantal nieuwe gevallen in de voorbije jaren. De tendens zal zich echter in de komende jaren omkeren en zal over de periode 2008-2014 een jaarlijks ritme van 2% bereiken.

## **Bijlage 4 : Vastlegging van de beheerskredieten**

### **1.1. De beheerskredieten**

#### **1.1.1. De samenstelling**

Artikel 11, §2, 2°, van het koninklijk besluit van 3 april 1997 bepaalt dat de beheersbegroting de ontvangsten en uitgaven omvat die betrekking hebben op het beheer van de instelling.

De beheerskredieten voor de **uitgaven** omvatten drie categorieën : de personeelskredieten, de werkingskredieten en de investeringskredieten.

De verdeling van de begrotingsartikelen tussen die verschillende categorieën is vastgelegd in **bijlage 4A**.

De beheerskredieten voor de **ontvangsten** vindt men terug in **bijlage 4B**.

De beheerskredieten voor de uitgaven worden opgesplitst in een gedeelte « basisopdrachten » en een gedeelte « projecten ».

#### **1.1.2. De beheerskredieten 2006 voor de uitgaven**

In euro	2006
Beheersbegroting – Basisopdracht	
<b>Personnelsuitgaven</b>	<b>90.482.853</b>
<b>Werkingsuitgaven</b>	<b>17.185.336</b>
Gewone	7.115.841
Eigen informatica	6.153.746
Informatica MvM	3.915.749
<b>Investeringsuitgaven</b>	<b>3.057.900</b>
Informatica	2.605.207
Gewone (Meubilair)	452.693
<b>Werkingsuitgaven en investeringen</b>	<b>20.243.236</b>
<b>Totaal beheersuitgaven (behalve gebouwen)</b>	<b>110.726.089</b>
Gebouwen	414.521
<b>Totaal Genormeerde beheersuitgaven (gebouwen inbegrepen)</b>	<b>111.140.610</b>

In euro	2006
Beheersbegroting – Projecten	
<b>Personnelsuitgaven</b>	<b>1.260.070</b>
<b>Werkingsuitgaven</b>	<b>733.455</b>
Gewone	733.455
Eigen informatica	0
Informatica MvM	0
<b>Investeringsuitgaven</b>	<b>216.739</b>
Informatica	200.225
Gewone (Meubilair)	16.514
<b>Kosten werking en investeringen Projecten</b>	<b>2.210.264</b>
<b>Globale beheersbegroting</b>	<b>113.350.874</b>

De kosten voor de informatiecampagne die de Voogdijminister heeft gepland voor de eindeloopbaanproblematiek zijn opgenomen in de aanvaarde beheersbegroting 2006 voor een bedrag van 300.000 €.

Het project “Pensioengids” is aanvaarde voor een bedrag van 396.744 €.

De berekeningswijze van de begroting 2006 vindt u in bijlage 4C.



### 1.1.4. Parameters voor de beheerskredieten voor de jaren 2007 en 2008

In euro	Parameters voor 2007 en 2008
Beheersbegroting – Basisopdracht	
<b>Personeelsuitgaven</b>	Begroting vorig jaar x Gemiddelde vereffeningscoëfficiënt van de lonen jaar N (1) Gemiddelde vereffeningscoëfficiënt van de lonen jaar N-1 (2)  (1) hypothese van het economisch budget van het Planbureau (2) reële coëfficiënt
<b>Werkingsuitgaven</b>	
Gewone	Begroting vorig jaar x verhoging gezondheidsindex
Eigen informatica	Begroting vorig jaar x verhoging gezondheidsindex
Informatica MvM	Begroting vorig jaar x verhoging gezondheidsindex
<b>Investeringsuitgaven</b>	
Informatica	Begroting vorig jaar x verhoging gezondheidsindex
Gewone (Meubilair)	Begroting vorig jaar x verhoging gezondheidsindex
Gebouwen	worden elk jaar in functie van de behoeften bepaald, en voor zover de Regeringscommissaris van Begroting hieromtrent een gunstig advies heeft verleend, rekening houdende met in het bijzonder de evolutie van het meerjarig programma

Vanaf 2007 wordt geen rekening gehouden met de politieke beslissingen die zouden kunnen worden genomen in het kader van de kapitalisatie – wettelijke verzekeringen.



**Bijlage 4A: Verdeling van de beheerskredieten - uitgaven**

<b>Personeelskosten</b>	
811.1	Bezoldigingen van het personeel
811.2	Sociale bijdragen ten laste van de instelling
811.3	Rechtstreekse en onrechtstreekse sociale vergoedingen
811.7	Overdrachten aan het Fonds voor vakbondspremies

  

<b>Werkingskosten</b>	
811.5	Sociale dienst van het personeel (behoudens pensioenen en leningen)
811.6	Bezoldigingen aan personen administratief verbonden aan de instelling
812.2 <sup>R</sup>	Beroepsopleiding van het personeel
812.3	Representatie-, reis- en verblijfkosten
812.5 <sup>1</sup>	Honoraria andere dan voor betwiste zaken
812.6 <sup>R</sup>	Kosten van lokalen, behalve de uitgaven voor energieverbruik en kosten voor materieel, meubilair, machines, rollend materieel en benodigdheden
812.7	Uitgaven voor energieverbruik (gewestelijke bureaus)
812.8 <sup>1</sup>	Bureel-, publicatie- en publiciteitskosten
813.1 <sup>R 1</sup>	Lopende uitgaven voor de ontwikkeling en exploitatie van informaticasystemen
816.2	Nietigverklaring van schuldvorderingen inzake wedden, toelagen en vergoedingen verschuldigd aan het personeel in actieve dienst of gepensioneerd
816.3	Ontvreemde gelden
883.3 <sup>1</sup>	Financiële leningen en voorschotten toegestaan door de instelling
893.9 <sup>1</sup>	Waarborgen en borgtochten ontvangen van derden

  

<b>Investeringskosten</b>	
871.1 <sup>R</sup>	Aankoop van onroerende goederen hoofdzakelijk voor administratief gebruik
872.1 <sup>R</sup>	Oprichtingskosten en kosten voor waardevermeerderende uitbreiding van gebouwen
873.1 <sup>R</sup>	Uitgaven voor informatica-investeringen
874.1 <sup>R</sup>	Meubilair, materieel, schutsels
874.2 <sup>R</sup>	Machines
874.3 <sup>R</sup>	Rollend materieel
874.4 <sup>R</sup>	Beroepsbibliotheek

De budgettaire artikels gevolgd door een R kunnen het onderwerp uitmaken van een kredietoverdracht in toepassing van artikel 14 § 2 van het KB van 03.04.1997.

De budgettaire artikels gevolgd door een 1 worden opgesplitst in een opdrachtenbegroting en een -beheersbegroting.

In afwijking van de ministeriële omzendbrief van 15 januari 2002 is het artikel 813.1 opgesplitst in opdrachten- en beheersbegroting. De informatica uitgaven voor het buitenwettelijke kapitalisatiestelsel dienen op dit artikel geïmputeerd te worden.

**Bijlage 4 B: Verdeling van de beheerskredieten - ontvangsten**

<b>Werkingsontvangsten</b>	
712.2	Creditnota's en later toegestane ristorno's op gewone leveringen
713.2	Terugbetaling dienstenverlening inzake informatica
716.1	Opbrengsten van verkoop van niet-duurzame goederen
716.2	Tegemoetkomingen van derden in de werkingsuitgaven
716.3	Opbrengsten van verhuring van administratieve goederen
773.1	Verkoop van informaticamaterieel
776.1	Verkoop onroerende goederen
777.1	Meubilair, materieel, schutsels
777.3	Rollend materieel
788.3	Financiële leningen en voorschotten toegestaan door de instelling
798.9 <sup>1</sup>	Waarborgen en borgtochten ontvangen van derden

De budgettaire artikels gevolgd door een 1 worden opgesplitst in een opdrachten en beheersbegroting.

In afwijking van de ministeriële omzendbrief van 15 januari 2002 is het artikel 713.2 opgenomen in de beheersbegroting en dit om de beheersontvangsten voortvloeiend uit het ICT partnership met de Pensioendienst voor de Overheidssector te imputeren op dit artikel.

De aard van de ontvangsten geboekt op artikel 773.1 stemt overeen met deze voorzien op artikel 775.1 opgenomen in ministeriële omzendbrief van 15 januari 2002.

## Bijlage 4C: Vastlegging van de beheerskredieten

### Inleiding

Deze bijlage beschrijft uitvoerig de vastlegging van de beheerskredieten : enerzijds voor de begrotingen betreffende de basisopdrachten, anderzijds voor de begrotingen betreffende de projecten.

### A. Beheerskredieten betreffende de basisopdrachten

De onderstaande tabel bevat de referentiebedragen 2005. De genormeerde bedragen werden bekomen door op de te normeren cijfers van de begrotingscontrole 2004 de verhoging van de gezondheidsindex (1,7 %) en de groei toegestaan in het kader van het stabiliteitspact (0,3%) toe te passen. Bovendien heeft men, voor de personeelskredieten, de helft van de enveloppe voor de integratie in de nieuwe graden van niveau A toegevoegd, zijnde een bedrag van 202.000 €.

In euro	2005
Beheersbegroting – Basisopdracht	
<b>Personeelsuitgaven</b>	<b>88.946.365</b>
<b>Werkingsuitgaven</b>	<b>16.898.516</b>
Gewone	6.998.516
Eigen informatica	6.050.000
Informatica MvM	3.850.000
<b>Investeringsuitgaven</b>	<b>3.009.000</b>
Informatica	2.563.000
Gewone (Meubilair)	446.000
<b>Werkingsuitgaven en investeringen</b>	<b>19.907.516</b>
<b>Totaal beheersuitgaven (behalve gebouwen)</b>	<b>108.853.880</b>
Gebouwen	412.000
<b>Totaal Genormeerde beheersuitgaven (gebouwen inbegrepen)</b>	<b>109.265.880</b>

### 1. Personeelskredieten

De raming van de personeelskredieten omvat zowel het statutaire personeel als het contractuele personeel.

#### Vastlegging begroting 2006

De voor 2006 gevraagde personeelskredieten zijn gebaseerd op de kredieten die in 2005 werden toegekend voor de bezoldigingen van het personeel, aangepast aan de evolutie van de vereffeningscoëfficiënt (gemiddelde 2006 op het gemiddelde 2005) zijnde 1,493 %.

#### **Dit bedrag houdt rekening met :**

- de kredieten toegekend buiten norm in 2004 voor de helft van het bedrag van de competentietoelage die moet worden uitbetaald voor de personeelsleden van niveau B en niveau C, zijnde 700.000 €,
- de kredieten toegekend buiten norm in 2005 voor de helft van de integratie van de personeelsleden van niveau 1 in de nieuwe loopbaan van niveau A, zijnde 202.000 €,
- 50 % van de kosten geraamd voor de competentietoelage van niveau A, zijnde 219.814 €.

### 1.1. Projecten basisopdrachten

<b>Project</b>	<b>2006</b>
Argos Controle van de beroepsactiviteiten en van de inning van de kinderbijslag	320.000

Dit project loopt nog in 2007 en 2008 voor bedragen die overeenkomen met de bedragen van 2006.

#### Vastlegging begrotingen 2007-2008

De personeelskredieten voor de jaren 2007 en 2008 worden bekomen door op de begroting van het vorig jaar de gemiddelde vereffeningcoëfficiënt toe te passen.

## 2. Werkingskredieten

### 2.1. Gewone werkingskredieten (= behalve informatica)

#### Vastlegging begroting 2006

De gewone werkingskredieten worden geraamd op basis van het in bovenstaande tabel genormeerde bedrag 2005, aangepast aan de verhoging van de gezondheidsindex, vastgelegd op 1,7 %.

#### Vastlegging begrotingen 2007-2008

De gewone werkingskredieten voor de jaren 2007 en 2008 worden bekomen door op de begroting van het vorige jaar de verhoging van de gezondheidsindex toe te passen.

### 2.2. Informaticawerkingskredieten

De informaticawerkingskredieten in verband met de basisopdrachten kunnen worden verdeeld in twee componenten : de recurrente kosten en de kosten voor de basisopdrachten en de projecten.

#### 2.2.1. Recurrente kosten

De recurrente kosten zijn de uitgaven die nodig zijn om de bestaande computersystemen operationeel te houden en aan te passen aan de technologische evolutie. Ze worden onderverdeeld in eigen informaticakosten en informaticakosten MvM.

#### Vastlegging begroting 2006

Voor de raming van de recurrente kosten in 2006, gaat men uit van de genormeerde begroting 2005, aangepast aan de verhoging van de gezondheidsindex, zijnde 1,7 % in 2006.

Voor 2006 geeft dat 10.069.494 € voor de recurrente informaticawerkingsmiddelen, zijnde 6.153.746 € eigen informaticakosten en 3.915.749 € voor de informaticakosten MvM.

#### Vastlegging begrotingen 2007-2008

De informaticawerkingskredieten voor de jaren 2007 en 2008 worden bekomen door op de begroting van het vorige jaar de verhoging van de gezondheidsindex toe te passen.

#### 2.2.2. Projecten basisopdrachten

Verskillende projecten worden uitgewerkt ter ondersteuning van de basisopdrachten van de instelling

<b>Project</b>	<b>2006</b>
Communicatie E-Id	100.000
Voorspellingsmodel voor de pensioenuitgaven	300.000
Argos Controle van de beroepsactiviteiten en van de inning van de kinderbijslag	50.000
Elektronische pensioenmandaten (RSVZ)	50.000
Theseos	1.620.000
<b>Totaal projecten basisopdrachten</b>	<b>2.120.000</b>

Die projecten lopen nog in 2007 en 2008 voor bedragen die overeenkomen met de bedragen van 2006.

### 3. Investeringskredieten

#### 3.1. Investerings behalve informatica

##### Vastlegging begroting 2006

De gewone investeringskredieten worden geraamd op basis van het in bovenstaande tabel genormeerde bedrag 2005, aangepast aan de verhoging van de gezondheidsindex, vastgelegd op 1,7 %.

Het bekomen bedrag bedraagt 469.207 €.

##### Vastlegging begrotingen 2007-2008

De investeringskredieten behalve informatica voor de jaren 2007 en 2008 worden bekomen door op de begroting van het vorige jaar de verhoging van de gezondheidsindex toe te passen.

De investeringen voor de periode 2006-2008 zullen het mogelijk maken de dienstverlening aan de sociaal verzekerden uit te breiden en de verbetering van de werkomgeving voort te zetten.

##### 3.1.2. Kosten voor projecten met betrekking tot de basisopdrachten

Een aantal projecten worden uitgewerkt ter ondersteuning van de basisopdrachten van de instelling (zie hierboven).

De volgende investeringskredieten worden daartoe voorzien :

<b>Project</b>	<b>2006</b>
Argos Controle van de beroepsactiviteiten en van de inning van de kinderbijslag	8.000
<b>Totaal projecten basisopdrachten</b>	<b>8.000</b>

Dit project loopt nog in 2007 en 2008 voor bedragen die overeenkomen met de bedragen van 2006.

#### 3.2. Investerings op het vlak van de informatica

Net als voor de werkingsmiddelen wordt er een onderscheid gemaakt tussen de recurrente uitgaven en de uitgaven voor de projecten die worden uitgewerkt ter ondersteuning van de basisopdrachten.

##### Vastlegging begroting 2006

De investeringskredieten op het vlak van informatica worden geraamd op basis van het in bovenstaande tabel genormeerde bedrag 2005, aangepast aan de verhoging van de gezondheidsindex, vastgelegd op 1,7 %.

Het bedrag voorzien voor 2006 bedraagt 2.805.432 €.

Vastlegging begrotingen 2007-2008

De informatica-investeringskredieten voor de jaren 2007 en 2008 worden bekomen door op de begroting van het vorige jaar de verhoging van de gezondheidsindex toe te passen.

## 3.2.1. Kosten voor projecten met betrekking tot de basisopdrachten

Een aantal projecten worden uitgewerkt ter ondersteuning van de basisopdrachten van de instelling (zie hierboven).

De volgende investeringskredieten worden daartoe voorzien :

<b>Project</b>	<b>2006</b>
Argos Controle van de beroepsactiviteiten en van de inning van de kinderbijslag	17.000
Uitvoering datawarehouse (Compass)	250.000
<b>Totaal projecten basisopdrachten</b>	<b>267.000</b>

Die projecten lopen nog in 2007 en 2008 voor bedragen die overeenkomen met de bedragen van 2006.

**3.3. Investeringskredieten onroerende goederen**Vastlegging begroting 2006

De investeringskredieten onroerende goederen worden geraamd op basis van het in bovenstaande tabel genormeerde bedrag 2005, aangepast aan de verhoging van de gezondheidsindex, vastgelegd op 1,8 %.

Het bekomen bedrag bedraagt 414.521 €.

Dit krediet zal dienen voor de verbetering van de airconditioning in het gewestelijk bureau en voor de renovatie van het administratief gebouw gelegen in Turnhout.

Vastlegging begrotingen 2007-2008

De investeringskredieten onroerende goederen voor de jaren 2007 en 2008 worden elk jaar in functie van de behoeften bepaald, en voor zover de Regeringscommissaris van Begroting hieromtrent een gunstig advies heeft verleend, rekening houdende met in het bijzonder de evolutie van het meerjarig programma

**B. Beheerskredieten voor de projecten beschreven per type krediet**

De onderstaande projecten worden gefinancierd door de eigen ontvangsten van de RVP.

**1. Personeelskredieten**

<b>Project</b>	<b>2006</b>
Aura en simulatie	1.260.070
<b>Totaal projecten</b>	<b>1.260.070</b>

**2. Werkingskredieten****2.1. Gewone werkingskredieten (= behalve informatica)**

<b>Project</b>	<b>2006</b>
Aura en simulatie	36.711
Communicatiebeleid (Media) op het gebied van de eindeloopbaanproblematiek	300.000
Pensioengids	396.744
<b>Totaal projecten</b>	<b>733.455</b>



### 3. Investeringskredieten

#### 3.1. Investeringskredieten behalve informatica

Aankoop van een werkstation

<b>Project</b>	<b>2006</b>
Aura en simulatie	16.514
<b>Totaal projecten</b>	<b>16.514</b>

#### 3.2. Investeringskredieten op het vlak van de informatica

<b>Project</b>	<b>2006</b>
Aura en simulatie	200.225
<b>Totaal projecten</b>	<b>200.225</b>

De projecten lopen nog in 2007 en 2008 voor bedragen die overeenkomen met de bedragen van 2006.



Overzicht van de projecten vermeld in de budgettaire bepalingen met verwijzing naar de artikelen van de bestuursovereenkomst die ze vermelden

ARGOS

Het rust- en overlevingspensioen is slechts betaalbaar als de gerechtigde geen beroepsactiviteit uitoefent die de toegelaten grenzen overschrijdt en hij geen uitkering geniet wegens ziekte, invaliditeit of onvrijwillige werkloosheid noch een uitkering wegens loopbaanonderbreking, tijdskrediet of verminderde prestaties of een aanvullende uitkering toegekend in het kader van een conventioneel brugpensioen.

De controle van de inning van kinderbijslag (zowel als voorwaarde om het recht te openen op sommige overlevingspensioenen, en als informatie die toelaat de grenzen vast te stellen van toepassing inzake toegelaten beroepsactiviteit) moet eveneens geautomatiseerd worden, in het bijzonder vanuit de gegevens geregistreerd in het nationaal repertorium van de kinderbijslag.

De voorrang, gegeven aan dit project voor 2006, is toegespitst op de controle van de beroepsactiviteit.

Thans gebeurt de controle van deze activiteit op basis van jaarlijkse aangiften gevraagd aan de gepensioneerde en vervolledigd door de werkgever.

De doelstelling is het veralgemenen en het automatiseren van de controle door zich te baseren op de inlichtingen vervat in de DMFA.

**(art.25 van het ontwerp van bestuursovereenkomst :**

« In 2006, controleert de Rijksdienst, via de Kruispuntbank van de Sociale zekerheid, de bezoldigde beroepsactiviteit van de gepensioneerden en van hun echtgenoot in geval van toegekend gezinspensioen en het eventueel genot van sociale uitkeringen, waarbij hij voornamelijk de informatie gebruikt die in het primaire netwerk van de sociale zekerheid beschikbaar is (DMFa en DIMONA »).

### Communicatie E-ID

Beoogt het zenden aan de gepensioneerde, op basis van een gecertificeerde identificatie, van verschillende inlichtingen aan zijn E-Mailadres en wil hem eveneens toelaten om zijn pensioen/IGO-aanvraag in te dienen langs elektronische weg.

#### **(art.12 van het ontwerp van overeenkomst :**

« Mits een gecertificeerde identificatie van de gebruiker, verbindt de Rijksdienst er zich toe om vóór de einddatum van deze overeenkomst,

- o vanaf zijn website elke aanvraag om afschrift van een document on line te beantwoorden ;
- o alle nuttige informatie mee te delen op het e-mailadres van de gepensioneerde die dit adres heeft meegedeeld;
- o elke maatregel te nemen die het indienen langs elektronische weg van de aanvraag om pensioen of IGO mogelijk maakt. »)

### Prognosemodel van de pensioenuitgaven

Om kwaliteitsvolle prognoses en simulaties te maken moet de Rijksdienst een nieuw model ontwikkelen waarbij alle statistische gegevens voortkomende uit de uitvoering van zijn missies en de gegevens over de sociale en demografische evoluties, geïntegreerd worden.

#### **(Art. 40 van het ontwerp)**

### Elektronisch betalingsmandaat zelfstandigen

Thans worden de gegevens, noodzakelijk voor de uitbetaling van de rechten toegekend door het pensioenstelsel zelfstandigen, langs elektronische weg, rechtstreeks meegedeeld door het RSVZ aan de RVP.

De Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid heeft haar toelating gegeven om deze werkwijze tot eind juni 2006 verder te zetten. Na deze termijn, zullen de elektronische gegevensoverdrachten door haar tussenkomst moeten gebeuren.

## Theseos

De doelstelling van Theseos is de creatie van een geïntegreerd dossier dat door elkeen (die recht van toegang heeft), overal (welke ook de plaats weze waar hij zich bevindt) en altijd, kan geraadpleegd worden.

In het geïntegreerd dossier worden alle acties die zich voordoen gedurende het bestaan van een pensioendossier geregistreerd. Dat omvat o.a. de raming van de pensioenrechten, het onderzoek dat uitmondt in de toekenning van een pensioen, de uitvoering van de beslissing, het beheer van de betalingen, het afsluiten en de archivering van het pensioendossier.

Het project Theseos impliceert in het bijzonder :

- de digitalisering van alle documenten van een dossier;
- de automatisering van de behandeling van een pensioendossier;
- het herschrijven van verschillende rekenprogramma's (toekenning en betaling) gebaseerd op een enige signaletiek;
- het installeren van een workflow gekoppeld aan een documentenbeheer en een kennisbeheer;
- de consolidatie van de informatie in een unieke gegevensbank.

## Verwezenlijking van een data warehouse

Vóór het verstrijken van de overeenkomst, zal er een data warehouse gecreëerd worden die al de stappen, opeenvolgend of parallel van de productieprocessen registreert teneinde over een werktuig te beschikken dat de opvolging van de bestuursovereenkomst objectiviert. Dit berust op een verfijnde analyse van de verschillende bestaande indicatoren en van die welke moeten ontwikkeld worden.

### **(art.44 van het ontwerp :**

« Vóór het einde van de bestuursovereenkomst zal er een data warehouse worden gecreëerd die al de stappen registreert, opeenvolgend of parallel, van de productieprocessen. In afwachting worden de doelstellingen gevolgd en gemeten:

- door de boordtabellen (wat betreft het volume);
- door interne programma's en de Workflow (voor het volume en de naleving van de termijnen) ;
- door controles a priori en a posteriori (wat de kwaliteit van de rechten en de betalingen betreft);
- door tevredenheidsonderzoeken (wat de kwaliteit betreft).

## AURA en simulatie

### a) AURA(Automatische raming) /ESAU (Estimation automatique)

Het gaat hier om het toevoegen bij het bijzonder loopbaanoverzicht (dat het beknopt overzicht is van de gevalideerde gegevens op de individuele pensioenrekening) te zenden in de loop van 2006 aan alle personen die in België wonen, die een activiteit als werknemer uitoefenen of uitgeoefend hebben en die de leeftijd van 55 jaar bereiken van een pensioenraming berekend op de verschillende mogelijke ingangsdata.

#### **(art.10 van het ontwerp :**

« In het kader van het Koninklijk besluit van 1 oktober 2003 betreffende het bijzonder loopbaanoverzicht, voegt de Rijksdienst van, af juni 2006, uit eigen beweging, bij dit document een raming van het werknemerspensioen op basis van de op de individuele rekening voorkomende inschrijvingen..

Die documenten worden verstuurd aan de personen die in België wonen, die een activiteit als werknemer uitoefenen of uitgeoefend hebben en die de leeftijd van 55 jaar bereiken. »

### b) Simulatie :

Dit nieuw project beoogt om in samenwerking met de RSVZ en de Administratie van pensioenen, een rekenmodule te ontwikkelen die aan elke persoon toelaat om op basis van gegevens die hij invoert, op het Web, een pensioensimulatie te bekomen.

## Pensioengids

De doelstellingen van deze gids is het verstrekken aan de toekomstige pensioengerechtigden van praktische inlichtingen eigen aan hun statuut van gepensioneerde.

Hij zal dus de aandacht moeten vestigen op wat voor hen verandert als ze gepensioneerd worden, en ook op de verschillende voordelen waarop ze recht kunnen hebben.

Bij uitbreiding zullen er onderwerpen eigen aan de bejaarden aangesneden worden.

Hij zal verschillende thema's ontwikkelen (Pensioenen, financiën, speciale verminderings, gezondheid, dienstverlening,...).

### **(Art. 9 § 2 lid 2 van het ontwerp van overeenkomst :**

« § 2 .....

Hij werkt tevens mee aan de totstandkoming van de 'Pensioengids'. Deze gids behelst alle nuttige informatie voor de toekomstig gepensioneerden. Hij zal gratis verstuurd worden en samen met de pensioenbeslissing.... »

## **Bijlage 5**

### **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 besluit van het Beheerscomité tot vaststelling van het personeelsplan van de Rijksdienst voor pensioenen.

— 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 Financien 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.

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.

In deze theoretische berekening, gesteund op de voltijdse tewerkstelling van de betrekkingen voorzien in het personeelsplan, worden 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, niet in aanmerking genomen.

Het aldus vastgestelde maximaal bedrag, opgenomen in artikel 47 van de bestuursovereenkomst (in duizenden euro) wordt tegen de gemiddelde vereffeningcoëfficiënt 2006 (1,3942) berekend.



**CONTRAT D'ADMINISTRATION ENTRE L'ETAT BELGE**

**ET**

**L'OFFICE NATIONAL DES PENSIONS**

Considérant :

Que le contrat d'administration qui régit les relations entre l'Etat belge et l'Office national des pensions doit répondre aux exigences suivantes :

- l'Office national des pensions, pour assurer toute sa crédibilité, doit veiller à améliorer continuellement la qualité du service au public et à simplifier les procédures administratives ;
- l'Office national des pensions doit se doter d'outils de gestion souples et efficaces lui permettant de s'adapter aux évolutions sociologiques, démographiques et aux mutations technologiques;
- l'Office national des pensions doit disposer d'outils de contrôle lui permettant d'établir qu'il fonctionne de manière efficace, efficiente et qu'il affecte ses ressources d'une manière rationnelle ;
- l'Etat doit fournir à l'Office national des pensions les crédits de gestion nécessaires à la réalisation de ses objectifs ;

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 de gestion accordé ;

Que les parties contractantes se considèrent comme des partenaires et sont conscientes que l'exécution des missions dévolues à l'Office national des pensions ne peut être menée à bien qu'en collaboration avec d'autres partenaires;

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 le présent contrat ne remet aucunement 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 personnes handicapées ;

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 du fait des responsabilités et de l'autonomie accrues accordées à l'Office national des pensions dans le cadre de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale ;

Que les engagements repris dans le présent contrat ne portent pas atteinte à l'obligation de l'Office national des pensions de respecter les divers textes légaux et réglementaires contenant 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.
- 
- vu l'avis du Comité de concertation de base du 25 janvier 2006,
  - vu l'accord du Comité de gestion donné en date du 30 janvier 2006,
  - vu le contrôle de coordination et de cohérence entre les projets de contrat d'administration des différentes institutions publiques de sécurité sociale, effectué par le Collège des institutions publiques de sécurité sociale conformément à l'article 6 de l'arrêté royal du 3 avril 1997,
  - vu l'approbation du contrat par le Conseil des Ministres le 31 mars 2006,

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 : DEFINITIONS

### Article 1<sup>er</sup>

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

1° « Etat » : l'Etat belge représenté par le Ministre des pensions, Monsieur Bruno TOBBACK, la Ministre du Budget, Madame Freya VAN DEN BOSSCHE et le Ministre de la Fonction Publique, Monsieur Christian DUPONT;

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 60 bis 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 tel que 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° « 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 ;

8° « 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 ;

9° « Institutions coopérantes de sécurité sociale » : les organismes de droit privé agréés pour collaborer à l'application de la sécurité sociale;

10° « 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 ;

11° « CIMIRE » : « Compte individuel multisectoriel - Multisectoriële Individuele Rekening », association sans but lucratif 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 ;

12° « Service Info pension » : service info pension instauré par l'Arrêté royal du 25 avril 1997 en application de l'article 155 de la loi du 26 juillet 1996, portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions ;

13° « Banque Carrefour de la Sécurité Sociale » : Banque Carrefour de la Sécurité sociale créée par la Loi du 15 janvier 1990 relative à l'institution et à l'organisation d'une banque carrefour 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 telles que décrites à l'annexe 1.

## **TITRE III : OBJECTIFS STRATEGIQUES**

### **Article 3**

Tout en assurant la continuité des services, l'Office s'engage à mobiliser ses ressources humaines et financières afin de répondre aux cinq objectifs stratégiques prioritaires suivants :

1. Promouvoir une politique d'information et de communication externe de qualité envers le public cible ;
2. Collaborer, avec les autres institutions publiques de sécurité sociale, à l'E-Government ;
3. Développer une gestion pro-active du dossier de pension;
4. Assurer, dans les délais, un paiement correct des pensions ;
5. Veiller à et assurer, de manière active, une information stratégique et de gestion valable et structurée à l'intention de l'autorité politique, des partenaires sociaux et de l'organisation.

## TITRE IV : OBJECTIFS OPERATIONNELS

### Article 4

Les parties contractantes reconnaissent que les objectifs opérationnels, définis ci-dessous, doivent permettre d'atteindre les objectifs stratégiques prioritaires précités.

Un tableau récapitulant ces objectifs stratégiques et opérationnels est repris en annexe 2.

Une analyse de l'évolution du nombre de retraités et de son impact financier est évoqué en annexe 3.

### **Chapitre I - Promouvoir une politique d'information et de communication externe de qualité envers le public cible.**

### Article 5

L'Office s'engage à rédiger dans un langage clair et compréhensible ses formulaires, ses notifications et ses courriers, et ce sur base d'une méthodologie reposant sur l'expérience acquise par la collaboration avec une firme spécialisée.

Les indicateurs sont les suivants :

#### Paramètre d'environnement :

- Modification de la réglementation (I.5.1)

#### Indicateurs d'activité

- Nombre de documents revus (I.5.2)
- Nombre de ces documents expédiés (I.5.3)

#### Indicateur de qualité

- Les conclusions d'une enquête de satisfaction annuelle concernant les documents revus ; les critères seront déterminés pour la première fois dans le courant du 1<sup>er</sup> semestre 2006 (I.5.4).

### Article 6

§ 1 Sans préjudice des délais légaux dans lesquels les renseignements doivent être fournis, l'Office fournit une réponse complète et adéquate, à toute demande de renseignement, que celle-ci soit formulée par écrit (courrier, courriel, fax, ...), par téléphone, lors d'une visite dans ses bureaux, à une de ses permanences, lors de salons ou conférences.

Une réponse adéquate signifie qu'elle comporte tous les éléments d'information demandés formulés de manière claire, précise, complète et gratuite.

§ 2 A. L'Office répond au plus tard dans les 21 jours ouvrables à dater de l'enregistrement de la demande écrite de renseignement.

L'Office s'engage également à envisager, au terme de chaque année du présent contrat, un raccourcissement de ce délai de 21 jours ouvrables en fonction notamment de l'évolution du nombre de correspondances à traiter.

B. Si le pensionné réclame une attestation concernant l'établissement de ses droits, les avantages qui sont payés ou un duplicata de document, l'Office fournit le document demandé au plus tard dans les 5 jours ouvrables de l'enregistrement de sa demande.

C. L'Office adresse un accusé de réception dans les 5 jours ouvrables de l'enregistrement de la demande si une réponse adéquate ne peut être fournie dans ce délai.

Les indicateurs sont les suivants :

Paramètre d'environnement :

- Nombre de demandes de renseignements (I.6.1)

Indicateurs d'activité

- Nombre de réponses écrites fournies aux demandes de renseignement (I.6.2)
- Nature des renseignements les plus souvent demandés (I.6.3)
- Nombre d'attestations et de duplicata fournis (I.6.4)
- Nombre d'accusés de réception expédiés (I.6.5).

Ces statistiques (I.6.2 – I.6.3 – I.6.4 et I.6.5) sont fournies sur base du Workflow implémenté dans les Centres de contact. Ce programme informatique sera étendu aux services de paiement en 2007 et aux services d'attribution en 2008.

- Nombre d'appels téléphoniques qui ont pu être traités sans recherche et ceux qui ont nécessité une recherche (c.à.d. un contact avec un autre service de l'Office ou un service externe) (I.6.6)
- Nombre d'appels « Ligne verte » enregistrés par les systèmes de téléphonie et nombre d'appels auxquels une réponse a pu être donnée (I.6.7). En fonction de ces résultats, l'Office s'engage à analyser l'organisation des services recevant ces appels.

Indicateurs de qualité :

- Pourcentage de réponses écrites fournies aux demandes de renseignement dans et en dehors du délai prévu (I.6.8)
- Pourcentage d'attestations et de duplicata fournis dans et en dehors du délai prévu (I.6.9)
- Pourcentage d'accusés de réception adressés dans le délai requis (I.6.10)
- Pourcentage des appels 'Ligne verte' non pris en charge (I.6.11)
- Nombre de plaintes fondées (ayant entraîné une action administrative) (I.6.12)
- Conclusions des enquêtes de satisfaction. Celles-ci concernant les courriers traités par les Centres de contact (I.6.13) et les appels téléphoniques parvenant par les lignes vertes (I.6.14) sont réalisées dans le courant du second trimestre 2006. Les critères seront déterminés dans le courant du 1<sup>er</sup> semestre 2006.

Ces enquêtes seront répétées en 2008 en mettant l'accent sur les résultats insuffisants enregistrés en 2006.

## Article 7

A partir de la 1<sup>ère</sup> mise en paiement de la pension, toute modification du montant net ou brut global, exception faite de la simple indexation, fait l'objet d'un relevé détaillé mentionnant la raison de la fluctuation.

Les indicateurs sont les suivants :

### Paramètres d'environnement :

- Modification de la législation (adaptation, primes, ...) (I.7.1) ;
- Modification de données externes influençant les montants payés (données du Cadastre,...) (I.7.2) ;
- Initiatives des autorités fédérales (I.7.3).

### Indicateurs d'activité :

- Nombre de relevés expédiés, regroupés en fonction du motif de la fluctuation (I.7.4) ;
- Nombre de mailings généraux (I.7.5).

### Indicateurs de qualité :

- Pourcentage de réactions aux mailings généraux (I.7.6).

## Article 8

§ 1. L'Office développe, lors de ses permanences, un meilleur service au pensionné et au futur pensionné, en privilégiant les critères de qualité et d'efficacité de l'accueil.

Cette démarche se fonde sur une analyse des différents constats effectués par les acteurs de terrain.

L'option retenue, sur base de ces constatations, débouchera sur des investissements techniques (informatisation, bureautique) indispensables pour permettre un contact plus souple et efficace.

§ 2 L'Office réorganise l'accueil des bureaux centraux.

§ 3 Les indicateurs sont les suivants :

### Paramètre d'environnement :

- Nombre de visiteurs (I.8.1).

### Indicateurs d'activité:

- Nombre de visiteurs reçus dans les bureaux centraux, régionaux, dans les permanences ou lors de tout événement (I.8.2);
- Nature de la demande formulée (I.8.3);

### Indicateurs de qualité :

- Délai moyen d'attente au niveau de l'accueil dans les bureaux centraux (I.8.4) ;
- Rapport sur les adaptations réalisées à ce niveau, au départ d'une analyse de la situation existante (I.8.5) ;
- Résultats d'une enquête de satisfaction (I.8.6). Celle-ci est effectuée, chaque année, pendant le second semestre. Les critères précis de cette enquête sont déterminés durant le 1<sup>er</sup> semestre 2006. Ils pourront évoluer en fonction des résultats enregistrés.



## Article 9

§ 1 En tant que source d'information, l'Office développe l'accessibilité et la convivialité de son site Web. Il veille à ce que toute modification dans la législation ou la pratique administrative y soit répercutée.

§ 2 L'Office met à disposition du public, à titre gratuit et d'initiative, des dépliants et des brochures contenant les informations générales sur les pensions à sa charge, sur la garantie de revenus aux personnes âgées et les formalités pour les obtenir.

Cette documentation est également disponible sur le site [www.onprvp.fgov.be](http://www.onprvp.fgov.be).

Il collabore à l'élaboration du 'Guide des pensions' Ce guide détaille toutes les matières susceptibles d'intéresser les futurs pensionnés. Il sera envoyé gratuitement avec la notification de pension.

§ 3 Les indicateurs sont les suivants :

### Paramètres d'environnement :

- Evolution en matière de liaisons électroniques (I.9.1) ;
- Modification de la législation (I.9.2) ;
- Nombre de demandes de brochures (I.9.3) ;
- Nombre de consultations (Hits) (I.9.4) ;
- Rubriques les plus consultées (I.9.5) ;
- Par type de brochures, le nombre commandé annuellement (I.9.6).

### Indicateurs d'activité :

- Rapport concernant les adaptations, innovations réalisées (I.9.7) ;
- Nombre de brochures disponibles (I.9.8) ;
- Brochures adaptées suite à l'évolution de la législation ou de la pratique administrative (I.9.9).

### Indicateurs de qualité

- Conclusion de l'enquête de satisfaction (Site Web) (I.9.10) ;
- Délai dans lequel les brochures sont adaptées à la suite d'une modification dans les dispositions réglementaires ou dans la pratique administrative (I.9.11) ;
- Délai dans lequel les informations du Site sont adaptées à la suite d'une modification dans les dispositions réglementaires ou dans la pratique administrative (I.9.12).

**Article 10**

Dans le cadre de l'Arrêté royal du 1<sup>er</sup> octobre 2003 relatif à l'aperçu particulier de carrière, l'Office joint, à ce document, d'initiative et dès juin 2006, une estimation de la pension de retraite de salarié basée sur les inscriptions figurant sur le compte individuel.

Ces documents sont envoyés aux personnes résidant en Belgique, ayant (eu) une activité de travailleur salarié et atteignant l'âge de 55 ans.

Les indicateurs sont les suivants :

Paramètres d'environnement :

- Nombre de personnes remplissant les conditions (55 ans en 2006, résidence en Belgique, activité de salarié) (I.10.1) ;
- Nombre de demandes de renseignements complémentaires (I.10.2).

Indicateurs d'activité :

- Nombre d'estimations de pension fournies (I.10.3) ;
- Nombre de renseignements complémentaires fournis (par téléphone et par écrit) (I.10.4).

Indicateur de qualité :

- Pourcentage d'estimations rectificatives générées par une modification de l'aperçu particulier de carrière (I.10.5).

**Article 11**

L'Office communique au service « Info-pensions » les estimations des futurs droits à la pension de salarié dans un délai de 21 jours ouvrables, à concurrence des pourcentages de cas indiqués ci-après :

2006	2007	2008
80%	85%	90%

Un audit déterminant les moyens à mettre en œuvre pour atteindre cet objectif sera soumis au Comité de gestion.

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.

Les indicateurs sont les suivants :

Paramètres d'environnement :

- Nombre de demandes (I.11.1) ;
- Nombre de demandes de renseignements complémentaires (I.11.2).

Indicateurs d'activité :

- Nombre de dossiers info-pensions traités et détaillés comme suit :
  - demande de salarié (I.11.3);
  - demande mixte de salarié et d'indépendant (I.11.4);
  - demande mixte de salarié et à charge du Service des pensions du secteur public (I.11.5);
  - demande mixte de salarié, d'indépendant et à charge du Service des pensions du secteur public (I.11.6).
- Nombre de renseignements fournis (par téléphone et par écrit) (I.11.7).

Indicateurs de qualité :

- Pourcentage des estimations de pension de salarié fournies dans et hors du délai prévu (I.11.8) ;

**Chapitre II - Collaborer au E-Government****Article 12**

Sur base d'une identification certifiée de l'utilisateur, l'Office s'engage, avant le terme du présent contrat,

- à répondre on-line, au départ de son site Web, à toute demande de duplicata de document ;
- à communiquer toute information utile au pensionné qui aura fourni son adresse de courrier électronique
- à prendre toute disposition permettant l'introduction de la demande de pension ou de la garantie de revenus aux personnes âgées par voie électronique.

L'Office s'engage également à adresser des accusés de réception via SMS.

Les indicateurs qui seront développés au fur et à mesure de la concrétisation de ces opérations sont les suivants :

Paramètres d'environnement :

- Nombre de demandes de documents introduites sur le site (I.12.1) ;
- Nombre de pensionnés fournissant leur adresse électronique (I.12.2) ;
- Nombre de pensionnés fournissant leur n° de GSM (I.12.3) ;
- Nombre de demandes de demandes de pension et/ou de garantie de revenus aux personnes âgées (I.12.4).

Indicateurs d'activité :

- Nombre de documents fournis on-line sur demande du pensionné (I.12.5) ;
- Nature des documents les plus souvent demandés (I.12.6) ;
- Nombre de documents transmis d'initiative par l'Office (I.12.7);
- Nombre de demandes électroniques de pension ou de garantie de revenus aux personnes âgées instruites (I.12.8).

Indicateurs de qualité :

- Délai d'envoi des documents demandés (I.12.9) ;
- Délai d'envoi de l'information par rapport à l'événement la générant (I.12.10).

### Article 13

L'Office s'engage à mettre à disposition, via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, les renseignements nécessaires à l'obtention, automatique ou sur demande, de droits sociaux dérivés accordés au niveau fédéral, communautaire, régional ou communal.

La première phase de réalisation (au niveau des sociétés fédérant les organismes distributeurs d'énergie) doit intervenir en 2006.

Les indicateurs sont les suivants :

#### Paramètres d'environnement :

- Nombre d'organismes sollicitant des informations de l'Office (I.13.1) ;
- Nature des informations réclamées (I.13.2) ;
- Nombre de pensionnés concernés (I.13.3) ;
- Nature des droits susceptibles d'être accordés (I.13.4).

#### Indicateurs d'activité :

- Nombre de flux développés (I.13.5) ;
- Nature des renseignements fournis (I.13.6).

#### Indicateur de qualité :

- Pourcentage de réclamations émanant des organismes demandeurs (I.13.7).

### Article 14

Avant le 31/12/2007, l'Office s'engage à mettre à disposition, sur son Site Web, un module permettant d'obtenir une estimation interactive de la pension de salarié.

Les indicateurs sont les suivants :

#### Paramètres d'environnement :

- Nombre de personnes susceptibles d'avoir recours à ce service (I.14.1) ;
- Nombre de demandes d'estimation interactives (I.14.2) ;
- Nombre de demandes de renseignements complémentaires (I.14.3).

#### Indicateurs d'activité :

- Nombre d'estimations réalisées (I.14.4) ;
- Nombre de renseignements complémentaires fournis (I.14.5).

### **Chapitre III - Développer une gestion pro-active du dossier de pension**

#### **Article 15**

En tant que membre de l'A.S.B.L. « CIMIRE » l'Office veille à la qualité et à la pertinence des données enregistrées sur le 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. L'Office contribue au maintien de ces garanties lors de l'évolution des modes de constitution, de transfert et de conservation de ces données. En tant qu'éléments de base, ces données doivent pouvoir être obtenues de manière indépendante.

Un contrôle permanent de la qualité des données enregistrées est ainsi mis en place.

Les indicateurs sont les suivants :

##### Paramètres d'environnement :

- Qualité des données reçues par CIMIRE;
- Traitement de ces données par CIMIRE;
- Rectification de masse de données fournies par CIMIRE (I.15.1).

##### Indicateurs d'activité :

- Nombre de demandes de rectification transmises à CIMIRE (I.15.2);
- Rapport sur la collaboration avec CIMIRE (I.15.3).

#### **Article 16**

Un pré-dossier de pension est constitué lors de l'envoi de l'aperçu particulier de carrière (document rassemblant l'ensemble des informations enregistrées sur le compte individuel de pension). Le pensionné concerné peut contester les données enregistrées.

Toute réclamation du pensionné est aussi enregistrée dans son pré-dossier de pension et communiquée pour suite utile à CIMIRE.

En cas de rectification de ces données, un nouvel aperçu de carrière est fourni au pensionné ainsi qu'une nouvelle estimation de sa pension de retraite salarié. Ces documents sont conservés dans ce pré-dossier.

Les indicateurs sont les suivants :

##### Paramètres d'environnement :

- Nombre de demandes de rectification de l'aperçu particulier de carrière (I.16.1) ;
- Nombre de pensionnés pouvant obtenir une estimation de pension (I.16.2).

##### Indicateurs d'activité :

- Nombre de dossiers transmis à CIMIRE dans le cadre d'une demande de rectification des données (I.16.3);
- Nombre de dossiers dans lesquels, à la suite d'une rectification, une nouvelle estimation de pension a été établie (I.16.4).

##### Indicateurs de qualité :

- Délai dans lequel la demande de rectification est transmise à CIMIRE (I.16.5) ;
- Délai dans lequel la nouvelle estimation de pension est expédiée à la suite de la réception des données corrigées par CIMIRE (I.16.6).

**Article 17**

Sans préjudice des délais légaux dans lesquels les décisions d'octroi de pension de retraite aux travailleurs salariés doivent être prises, l'Office notifie sa décision au plus tard 80 jours ouvrables avant la date de prise de cours, à concurrence des pourcentages mentionnés ci-après.

Si la demande de pension est introduite moins de 6 mois avant la date de prise de cours, l'Office notifie sa décision dans les 63 jours ouvrables de la demande, à concurrence des pourcentages mentionnés ci-après.

2006	2007	2008
80%	85%	90%

**Article 18**

Sans préjudice des délais légaux dans lesquels les décisions d'octroi de pension de survie aux travailleurs salariés doivent être prises, l'Office notifie sa décision dans les 42 jours ouvrables de la demande, à concurrence des pourcentages ci-après :

2006	2007	2008
80%	85%	90%

**Article 19**

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 notifie sa décision dans les 63 jours ouvrables de la demande, et, en cas d'octroi d'une pension à charge de l'Office, dans les 63 jours ouvrables de la notification de cette pension, à concurrence des pourcentages de cas suivants :

2006	2007	2008
80%	85%	90%

**Article 20**

Les délais prévus aux articles 17, 18 et 19 sont suspendus aussi longtemps que l'Office est en attente d'information indispensable qui n'est disponible qu'auprès de l'assuré social ou d'un organisme belge ou étranger.

Dans tous les cas, lorsque l'Office ne peut respecter ces délais, une décision provisoire est notifiée ; elle explique les raisons pour lesquelles une décision définitive ne peut intervenir.

L'Office notifie une décision définitive dans les 21 jours ouvrables qui suivent la réception des éléments indispensables à la fixation des droits.

Les indicateurs pour les articles 17 – 18 – 19 et 20 sont les suivants :

Paramètres d'environnement :

- Nombres de demandes enregistrées;
  - o d'office ou sur démarche du pensionné (I.20.1);
  - o en retraite, en survie;
    - en carrière pure salarié (I.20.2);
    - en carrière mixte salarié et indépendant (I.20.3);
    - en carrière mixte (en Belgique et à l'étranger) réparties entre les résidents belges et étrangers (I.20.4);
  - o en garantie de revenus aux personnes âgées) (I.20.5);
- Délai moyen de réponse des assurés sociaux aux demandes de renseignements complémentaires (I.20.6) ;
- Délai moyen de réponse des organismes collaborateurs (I.20.7) ;
- Délai moyen de réponse du Service public fédéral Finances ou du Service des pensions du secteur public (I.20.8).

Indicateurs d'activité :

- Nombre de demandes de renseignements complémentaires adressées aux assurés sociaux (I.20.9) ;
- Nombre de demandes de renseignements complémentaires adressées aux organismes collaborateurs (I.20.10) ;
- Nombre de demandes de renseignements complémentaires adressées aux institutions étrangères (I.20.11) ;
- Délai moyen entre la réception des renseignements complémentaires et la notification de décision (I.20.12) ;
- Nombre de décisions intervenues dans les bureaux régionaux et au Bureau des conventions internationales :
  - en pension de retraite (I.20.13);
  - en pension de survie (I.20.14);
  - en garantie de revenus aux personnes âgées (I.20.15) ;
- Nombre de décisions provisoires et définitives (I.20.16) ;
- Nombre d'ordres de paiement émis (électroniques et non électroniques) (I.20.17).

Indicateurs de qualité

- Pourcentage des décisions notifiées définitivement dans le délai prescrit (I.20.18) ;
- Constatations du Service 'Contrôle de qualité' (I.20.19) ;
- Proportion entre les plaintes fondées (c.-à-d. qui ont abouti à une action administrative) introduites
  - o par le pensionné ou son mandataire
  - o par le médiateuret le nombre de décisions notifiées (I.20.20) ;
- Décisions judiciaires fondées (c.-à-d. qui débouchent sur une nouvelle méthode de travail) (I.20.21)
  - o Nature du problème concerné
  - o Estimation du nombre de cas concernés ;
- Proportion entre le nombre de décisions qui ne peuvent être payées, avec mention du motif et du service responsable et le nombre de décisions notifiées (I.20.22).

## Article 21

Sans préjudice des délais légaux dans lesquels les décisions doivent être prises, l'Office notifie sa décision (dans les secteurs salarié et/ou indépendant) dans les 21 jours ouvrables suivant la réception de l'information requise, en cas de :

- Bénéfice d'une prestation au taux de ménage et décès d'un des conjoints
- Bénéfice par chacun des conjoints d'une pension au taux d'isolé et décès de l'un d'entre eux
- Bénéfice d'une pension au taux de ménage et divorce, séparation officielle.

Les indicateurs sont les suivants :

### Paramètre d'environnement :

- Nombre d'informations générant un examen provisionnel (I.21.1).

### Indicateurs d'activité :

- Nombre de décisions notifiées par le service 'provisionnel' (I.21.2);
- Ventilation entre les décisions salariées pures, les décisions d'indépendant pures et les décisions mixtes (I.21.3).

### Indicateurs de qualité :

- Pourcentage des décisions notifiées par le service 'provisionnel' dans les 21 jours ouvrables et en dehors de ce délai (I.21.4);
- Pourcentage de décisions rectifiant les octrois provisionnels (I.21.5).



## **Chapitre IV - Assurer un paiement correct des pensions dans les délais**

### **Article 22**

Sans préjudice des délais légaux dans lesquels le paiement doit être effectué, l'Office paie la prestation sociale à sa charge, dans les 21 jours ouvrables de la prise de cours ou au plus tard dans les 21 jours ouvrables après qu'il ait été satisfait aux conditions de paiement.

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

L'exécution d'une décision rectificative intervient dans les 21 jours ouvrables.

Ce délai court

- pour toute décision prise par l'Office, à dater de sa notification ou de sa prise en cours ;
- pour toute décision rectificative provenant de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants ou de la Direction générale des personnes handicapées, à dater de sa réception ou de sa date de prise de cours.

Les indicateurs sont les suivants :

#### Paramètres d'environnement :

- Nombre de décisions provenant de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants (I.22.1) ;
- Nombre de décisions provenant de la Direction générale des personnes handicapées (I.22.2).

#### Indicateurs d'activité :

- Nombre de décisions ;
  - exécutées électroniquement (I.22.3)
  - communiquées électroniquement (I.22.4)
  - exécutées sur base d'une décision papier (I.22.5) ;
- Délai entre la notification de la décision et la réception de l'ordre de paiement non électronique (I.22.6) ;
- Délai entre la réception de l'ordre de paiement et la mise en paiement effective (I.22.7).

#### Indicateurs de qualité :

- Pourcentage et nombre de décisions exécutées dans et en dehors du délai prescrit, en distinguant les premières décisions et les décisions rectificatives (I.22.8) ;
- Constatations du Service 'Contrôle de qualité' (I.22.9) ;
- Pourcentage de plaintes fondées (c-à-d. ayant abouti à une action administrative) (I.22.10) introduites par :
  - le pensionné ou son mandataire
  - le médiateur ;
- Décisions judiciaires fondées (c-à-d. engendrant une nouvelle méthode de travail) (I.22.11):
  - portée de la décision ;
  - estimation du nombre de cas concernés.

## Article 23

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

En cas de demande de renonciation, l'Office formule une proposition au Conseil pour le paiement des prestations, dans les 21 jours ouvrables de la réception de tous les éléments nécessaires à la constitution du dossier.

L'Office s'engage également à simplifier le fonctionnement du Conseil pour le paiement des prestations.

Les indicateurs sont les suivants :

### Paramètres d'environnement :

- Nombre de demandes de renonciation (I.23.1) ;
- Nombre de recours en répétition d'indus (I.23.2).

### Indicateurs d'activité :

- Nombre de notifications d'indus (I.23.3) ;
- Nombre de dossiers faisant l'objet d'une demande de renonciation (I.23.4) ;
- Nombre de dossiers où une renonciation d'office intervient (I.23.5) ;
- Délai endéans lequel le Conseil pour le paiement des prestations s'est prononcé (I.23.6).

### Indicateurs de qualité :

- Pourcentage et nombre de dossiers dans lesquels une proposition est formulée et en dehors du délai prescrit (I.23.7) ;
- Pourcentage de décisions judiciaires réformant, totalement ou partiellement, une notification d'indu (I.23.8).

## Article 24

L'Office s'engage également à développer, en 2006/2007, via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, des contacts avec les Centres publics d'aide sociale afin de réduire le nombre d'avances qu'ils accordent, facteur qui peut engendrer un retard dans l'exécution des décisions.

## TITRE V : CONTROLE

L'Office doit également effectuer des missions de contrôle relatives à l'exécution de ses différentes tâches.

### Article 25

Dès 2006, l'Office contrôle, via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, l'activité professionnelle salariée des pensionnés et de leur conjoint en cas de pension accordée au taux de ménage ainsi que le bénéfice éventuel d'allocations sociales. Il a notamment recours aux informations disponibles dans le réseau primaire de la sécurité sociale (DMFa et DIMONA).

Les indicateurs sont les suivants :

- nombre de dossiers d'activité professionnelle décelés en l'absence de déclaration préalable du pensionné (I.25.1);
- nombre de dossiers pour lesquels un contrôle de l'activité professionnelle est opéré (I.25.2);
- nombre de dossiers dans lesquels ce contrôle aboutit à une décision rectificative et portée de celle-ci (I.25.3);
- nombre de dossiers dans lesquels la perception d'allocations sociales a été décelée (I.25.4);
- nombre de dossiers dans lesquels cette constatation aboutit à une décision rectificative (I.25.5).

### Article 26

Au cours des 2 premières années de ce contrat, l'Office développe, via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, un contrôle plus automatisé de la perception des allocations familiales, condition de bénéfice de certaines pensions de survie et information permettant de déterminer les plafonds applicables en cas de poursuite d'une activité professionnelle de salarié.

Les indicateurs sont les suivants :

- Nombre de dossiers contrôlés au niveau de la perception des allocations familiales (I.26.1) ;
- Nombre de dossiers ayant abouti à une décision rectificative (I.26.2).

### Article 27

L'Office vérifie de manière approfondie les données d'identification et veille à leur enregistrement correct dans ses différentes bases de données.

Les données d'identification concernées recouvrent non seulement les informations officielles qui nous parviennent du Registre national, via la Banque Carrefour de la sécurité sociale mais également les informations qui sont nécessaires pour une correcte gestion des dossiers de pensions (rôle linguistique, adresse de paiement, adresse à l'étranger,...)

Les indicateurs relatifs à ce contrôle sont les suivants :

- nombre d'interventions effectuées par le service en charge de la gestion de cette identification (I.27.1) ;
- nature, origine et traitement des données ainsi modifiées ou corrigées (I.27.2).

### Article 28

Afin de s'assurer du bien fondé des paiements effectués, l'Office adresse, une fois par an, un certificat de vie aux personnes demeurant à l'étranger. Ce document dûment complété par le pensionné et une autorité officielle, est examiné afin de s'assurer qu'aucune modification ayant un impact sur les paiements n'est signalée.

Les indicateurs sont les suivants :

- nombre de certificats de vie expédiés mensuellement (I.28.1) ;
- nombre de dossiers éteints en l'absence de certificat de vie rentré dans le délai imparti (I.28.2).

### Article 29

L'Office adresse, de manière aléatoire, un certificat de résidence à toutes les personnes qui bénéficient d'un revenu garanti aux personnes âgées, d'une garantie de revenus aux personnes âgées ou d'une allocation de personne handicapée, payé(e) par virement pour s'assurer que la condition légale de résidence est respectée.

Les indicateurs sont les suivants :

- nombre de certificats de résidence expédiés mensuellement (I.29.1) ;
- nombre de dossiers dans lesquels en l'absence de certificat de résidence rentré dans les délais, le paiement par virement est suspendu (I.29.2).

### Article 30

En attendant que l'Office national de sécurité sociale reprenne cette compétence, 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.

Entre-temps, l'Office recherche, en collaboration avec l'Office national de l'Emploi, les moyens de simplifier cette gestion.

## **TITRE VI : ACTIONS VISANT A AMELIORER LA QUALITE DES SERVICES OFFERTS AUX ASSURES SOCIAUX**

### Article 31

Dans le cadre d'un système de gestion intégré, une analyse globale de risques est réalisée ; elle est adaptée en permanence à un environnement qui se modifie. Par risque, on entend tout facteur interne ou externe ayant ou pouvant avoir un impact sur la réalisation des objectifs de l'organisation.

**Article 32**

En ce qui concerne la qualité des décisions, l'Office recherche la tolérance zéro faute.

Tout aménagement de processus, tout développement de programmes impliquent une description écrite approfondie des procédures, des systèmes existants. Une analyse de risques est également effectuée afin d'intégrer dans les nouveaux systèmes des dispositifs permettant de les maîtriser. Toute automatisation des tâches implique un enregistrement de toutes les étapes de traitement et de toutes les interventions qui ne peuvent être exécutées que sur base d'autorisation d'accès personnalisés.

**Article 33**

L'Office affectera des moyens suffisants pour organiser de manière optimale ses services de contrôle de qualité et d'Audit interne qui seront chargés de contrôler l'efficacité des mesures mises en place.

Pour le service Contrôle de qualité, les indicateurs sont les suivants :

- nombre de dossiers vérifiés (en ce qui concerne les droits fixés et la gestion de leur paiement) (I.33.1);
- nombre, nature et origine des erreurs constatées (I.33.2).

**Article 34**

L'Office réalise une autoévaluation afin d'identifier les points forts et les points faibles de son organisation par le Common Assessment Framework (CAF). Avant le terme de ce contrat d'administration, cette évaluation sera comparée avec celle effectuée par des organismes de même nature.

## TITRE VII: SIMPLIFICATION

L'article 12 (introduction de la demande de pension, de garantie de revenus aux personnes âgées par voie électronique), l'article 13 (mise à disposition d'information permettant au pensionné de bénéficier de droits sociaux dérivés), l'article 14 (estimation de la pension de retraite salarié on-line), l'article 25 (contrôle de l'activité professionnelle et du bénéfice d'allocations sociales au départ des renseignements disponibles dans les bases de données DMFa et DIMONA), et l'article 26 (contrôle de bénéfice des allocations familiales via le répertoire national des allocations familiales) répondent déjà à ce souci de simplification.

### Article 35

L'Office veille, en collaboration avec l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants et le Service des pensions du secteur public, à réaliser une polyvalence des demandes de pension.

L'Office examine, en collaboration avec l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, les modalités pour notifier simultanément les décisions dans les secteurs des travailleurs salariés et indépendants et pour effectuer immédiatement un paiement unique des prestations accordées.

L'Office examine, avec la collaboration de l'institution concernée, les conditions dans lesquelles il peut assurer le paiement des pensions à charge du Service public fédéral des Finances.

### Article 36

L'Office collabore, avec les institutions concernées, au développement d'une banque de données regroupant les informations relatives à la carrière dans les régimes des travailleurs salariés, des indépendants, et, dans le secteur des pouvoirs publics.

## TITRE VIII— AUTRES ENGAGEMENTS DE L'O.N.P.

### A. Mission de préparation, de conseil, d'appui

#### Article 37

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

#### Article 38

L'Office remplit également une mission de conseil, à l'initiative de son Administrateur général, de son Comité de gestion ou à la demande du Ministre qui a les pensions dans ces attributions, en formulant des avis ou en élaborant des propositions, notamment en matière de simplification des dispositions légales, dont l'incidence budgétaire est estimée d'une manière systématique et scientifique et dont les motifs sont établis de manière claire et circonstanciée.

Il fournit les réponses aux questions posées et aux problèmes ponctuels dans les 21 jours ouvrables ou dans le délai fixé. En cas de non respect de ce délai, le retard doit être justifié auprès du demandeur avant l'expiration du délai.

#### Article 39

L'Office remplit également sa mission d'appui par :

- l'établissement régulier de propositions budgétaires périodiques conformément aux exigences légales et délais prévus ;
- la réalisation d'études périodiques et ponctuelles ;
- la communication d'informations sur des questions générales et actuelles, concernant tout point soumis à l'organisme.

#### Article 40

Pour effectuer des prévisions et des simulations de qualité, l'Office développe un nouveau modèle intégrant toutes les données statistiques provenant de l'exécution de ses missions et des informations liées aux évolutions sociales et démographiques.

## **B. Mission de gestion des finances**

### **Article 41**

L'Office collabore au bon fonctionnement de la gestion financière en

- établissant des tableaux de trésorerie exhaustifs qui sont tenus à jour ;
- communiquant, dans les délais, ses besoins de trésorerie journaliers à l'Office national de sécurité sociale 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.

## **C. Règles de conduite à l'égard du public**

### **Article 42**

Indépendamment des engagements particuliers souscrits dans le présent contrat qui offrent des garanties supplémentaires aux assurés sociaux, l'Office s'engage à respecter, dans ses relations avec les assurés sociaux, les dispositions de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la charte de l'assuré social, et d'accorder une attention particulière à l'article 10, alinéa 3 (l'assuré social est averti de la démarche effectuée auprès d'une autre institution sociale), à l'article 12, alinéa 2 et 3 (le pensionné est informé du motif du non-paiement de ses droits dans les délais prescrits), et l'article 20 (exigibilité d'intérêt).

## **D. Sécurité informatique**

### **Article 43**

L'Office s'engage à respecter les normes minimales de sécurité qui sont d'application au sein du réseau de la sécurité sociale.



## **TITRE IX : MESURE DU SUIVI DES OBJECTIFS ET PARAMETRES DE L'EVALUATION**

### **Article 44**

Avant l'expiration du contrat, une data warehouse enregistrant toutes les étapes, successives ou parallèles, des processus de production sera implémentée. En attendant, les objectifs sont suivis et mesurés :

- par les tableaux de bord (en ce qui concerne le volume);
- par des programmes internes et le Workflow (pour le volume et le respect des délais) ;
- par des contrôles a priori et a posteriori (en ce qui concerne la qualité des droits et des paiements);
- par des enquêtes de satisfaction (en ce qui concerne la qualité).

## **TITRE X : PLAN D'ADMINISTRATION**

### **Article 45**

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

Le plan comporte 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.
3. Environnement général et positionnement de l'Office vis-à-vis des autres acteurs.

## **TITRE XI : Fixation des crédits de gestion et du montant maximal des crédits de personnel relatif aux agents statutaires.**

Le contenu du présent titre est régi par l'AR du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des Institutions publiques de Sécurité Sociale, l'AR du 22 juin 2001 fixant les règles en matière de budget, de comptabilité et de comptes des institutions publiques de sécurité sociale soumises à l'AR du 3 avril 1997 précité et des circulaires subséquentes.

### **Article 46 (Définitions et généralités)**

Le budget de gestion comprend l'ensemble des recettes et des dépenses relatives à la gestion de l'Office, telles qu'énumérées aux annexes 1 et 2 de la circulaire du 15 janvier 2002.

Les recettes propres, générées de manière structurelle, qui résultent de prestations effectuées pour des tiers et qui naissent après la conclusion de ce contrat d'administration, peuvent s'ajouter à l'enveloppe de gestion (comme mentionnée à l'article 47) après accord du ou des Ministres de Tutelle et du Ministre ayant le Budget dans ses attributions.

Si au cours de la période d'exécution du présent contrat de gestion, l'Office est chargé de missions complémentaires (en front et/ou en back office) entraînant une augmentation de ses dépenses de gestion, ses crédits de gestions seront augmentés d'un montant reconnu nécessaire (après analyse des besoins dans le cadre des enveloppes allouées) de commun accord entre l'Office et le Gouvernement représenté par le(s) Ministre(s) de Tutelle et le Ministre du Budget.

La répartition des articles budgétaires dans les différentes catégories est conforme aux instructions contenues dans la circulaire du 15 janvier 2002 portant les directives concernant le volet budgétaire des contrats d'administration Institutions publiques de Sécurité sociale.

Une distinction est opérée entre :

- les dépenses de personnel ;
- les dépenses de fonctionnement, d'investissements ordinaires et informatiques ;
- les dépenses d'investissements immobiliers.

Le budget de gestion ne comporte que des crédits limitatifs, à l'exception des crédits relatifs aux impôts directs et indirects, redevances dues en vertu de dispositions fiscales ou dépenses suite à des procédures ou décisions judiciaires.

Au cours d'un même exercice, les transferts entre les crédits de personnel, d'une part, et, d'autre part, l'ensemble des crédits de fonctionnement et d'investissements, à l'exclusion des crédits d'investissements immobiliers, tels que prévus par l'article 14§1 de l'AR du 3 avril 1997, sont en principe traités lors du budget initial et du contrôle budgétaire.

Toutefois, en cas de circonstances urgentes ou imprévisibles ces propositions de transferts seront traitées dans les meilleurs délais par le Commissaire du Gouvernement du Budget.

Le report de crédits à l'exercice suivant est autorisé dans les conditions prévues à l'article 14§2 du même arrêté.

Les crédits légalement reportés d'une année à l'autre s'ajoutent aux crédits de l'année en cours de manière non récurrente.

#### Article 47 (Budget de gestion pour l'année 2006)

Sans préjudice des notifications spécifiques du Conseil des Ministres du 11 octobre 2005 et des dispositions de l'article 46, 2<sup>ème</sup> alinéa, le Conseil des Ministres du 31 mars 2006 a fixé le budget de gestion 2006 comme suit :

<b>Dépenses de personnel</b>	91.742.923
<b>Dépenses de fonctionnement</b>	17.918.791
<b>Dont : Fonctionnement ordinaire</b>	7.849.297
<i>Informatique</i>	10.069.494
<b>Investissements</b>	3.689.160
<b>Dont : Investissements ordinaires</b>	469.207
<i>Investissements informatiques</i>	2.805.432
<i>Investissements immobiliers</i>	414.521
<b>Total</b>	113.350.874

Conformément à l'article 5 de l'AR du 3 avril 1997, le montant maximal des crédits de personnel statutaire est fixé à 103.279.000.

Le budget de gestion total normé, immeubles inclus, (111.140.610) a été calculé, pour les crédits en personnel, les crédits de fonctionnement et les investissements, sur la base du budget normalisé 2005 (décision du Conseil des Ministres du 14 janvier 2005), majoré de 1,493% pour les crédits en personnel (coefficient moyen de liquidation 2006 / coefficient moyen de liquidation 2005), 1,7 % pour les crédits de fonctionnement et d'investissements ordinaires et informatiques et 1,8 % pour les crédits d'investissements immobiliers.

A noter que

- Les crédits en personnel suivants sont accordés en supplément aux crédits en personnel normés :

90.263.039	(normé)
<u>219.814</u>	(prime de compétences niv. A)
90.482.853	
<u>1.260.070</u>	(projets personnel supplémentaire)
91.742.923	

- Les crédits de fonctionnement et d'investissements suivants, à l'exclusion des crédits d'investissements immobiliers, sont accordés en supplément :

20.243.236	(normé)
396.744	(Guide des pensions)
253.450	(projets)
300.000	(droit aux infopensions)
<u>21.193.430</u>	

Une justification détaillée du crédit de gestion total ainsi que le mode de calcul relatif aux crédits maximaux en personnel statutaire sont repris en annexe 4 et 5.

#### **Article 48 (Réévaluation annuelle)**

A politique inchangée, chacune des 2 années suivantes, les montants de chaque catégorie de dépenses seront réévalués de la manière suivante :

##### **a. Crédits de personnel**

Les crédits de personnel seront paramétrés en fonction de l'évolution du coefficient moyen de liquidation selon la formule :

Coefficient moyen de liquidation des rémunérations Année N (1)

Coefficient moyen de liquidation des rémunérations année N-1 (2)

- (1) hypothèse du budget économique du Bureau du Plan
- (2) Coefficient réel

Toutefois, si le montant global des crédits de personnel calculé de la manière indiquée ci-dessus était inférieure au montant obtenu par la méthode de calcul propre à l'Office, et pour autant que cette différence soit susceptible de mettre en danger la réalisation de certains projets ou objectifs contenus dans le présent contrat, cette problématique sera discutée sur l'initiative de l'Office pendant la préfiguration ou le contrôle budgétaires, et des crédits complémentaires éventuellement accordés.

##### **b. Crédits de fonctionnement et d'investissements à l'exclusion des crédits d'investissements immobiliers**

Les crédits de l'année précédente évoluent en fonction de l'indice santé figurant dans le budget économique qui sert de base à l'établissement du budget de l'année concernée.

Si l'application de la formule ci-dessus devait empêcher, mettre en danger la réalisation de certains projets ou objectifs contenus dans le présent contrat, cette problématique sera discutée à l'initiative de l'Office pendant la préfiguration ou le contrôle budgétaires, et des crédits complémentaires éventuellement accordés.

##### **c. Crédits d'investissements immobiliers**

Les crédits d'investissements immobiliers sont déterminés chaque année en fonction des besoins établis, moyennant l'avis favorable du Commissaire du Gouvernement du Budget, tenant compte, notamment, de l'évolution du programme pluriannuel.

**Article 49**

Dans la limite 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.

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(es) Ministre(s) de tutelle et du Ministre ayant le budget dans ses attributions.

L'affectation du produit de l'aliénation des immeubles doit recevoir l'accord préalable du(es) Ministre(s) de tutelle et du Ministre ayant le budget dans ses attributions.

**Article 50**

L'Office s'engage à procéder au développement et à l'implémentation d'un plan comptable fondé sur le nouveau plan comptable normalisé pour les Institutions Publiques de sécurité sociale. Ce plan entrera en vigueur dans les délais prescrits par l'arrêté royal qui le promulguera.

L'Office mettra à profit la période du présent contrat pour développer ou approfondir un système de comptabilité analytique permettant de déterminer le coût des principales activités de base, ainsi que du développement et de l'entretien des nouveaux projets.

Ce système sera évalué selon les procédures généralement admises de contrôle et d'audit interne.

Les institutions publiques de sécurité sociale organiseront un réseau de contacts et d'échanges méthodologiques et techniques concernant ces matières, auquel le Service public fédéral Budget-Contrôle de gestion apportera son soutien.

**Article 51**

L'Office communiquera mensuellement au(x) Ministre (s) de tutelle et au Ministre ayant le budget dans ses attributions un état des recettes et des dépenses de missions.

## **TITRE XII : ENGAGEMENTS GENERAUX COMMUNS AUX DEUX PARTIES**

### **Article 52**

Le choix politique du cadre juridique d'un contrat engendre le remplacement du rapport d'autorité classique par un rapport plus contractuel. Les deux parties s'engagent dès lors à une concertation structurelle et à des accords réciproques en tant que partenaires équivalents.

Afin de permettre à l'Office l'exécution qualitative de sa mission, l'Etat fédéral s'engage à mettre les moyens justifiés et convenus à la disposition de l'Office. Il s'agit d'une condition substantielle pour que l'Office puisse être tenu au respect des engagements dans le cadre du présent contrat.

### **Article 53**

Les parties contractantes s'engagent à respecter les principes de la gestion paritaire, le Comité de gestion et les acteurs de la gestion journalière agissant en tant que réels partenaires.

### **Article 54**

Les parties contractantes s'engagent à mettre tout en œuvre pour créer les conditions favorables à la réalisation des engagements réciproques fixés dans le présent contrat.

Si l'Office doit, dans le cadre d'une mission légale, collaborer avec un organisme public fédéral, l'Etat fédéral s'engage à entreprendre toutes les actions afin d'assurer la collaboration de l'organisme public avec l'Office.

La collaboration entre les institutions publiques de sécurité sociale est régie par concertation réciproque au sein du Collège des Administrateurs généraux.

## **TITRE XIII : ENGAGEMENTS DE L'ETAT FEDERAL**

### **Chapitre I : Engagements concernant le cadre financier**

#### **Article 55**

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 revenus 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 1 mois avant l'effet des modifications apportées.

### **Chapitre II : Engagements concernant les adaptations en cours de contrat**

#### **Article 56**

Conformément aux dispositions de la loi du 25 avril 1963, l'Etat soumet à l'avis de l'organe de gestion de l'Office tout avant-projet de loi ou d'arrêté visant à modifier la législation que l'Office est chargé d'appliquer. Dans ce cadre, l'Etat fédéral s'engage à tenir l'Office au courant des différentes étapes légistiques et de communiquer, le cas échéant, les modifications éventuelles en cours de procédure.

L'Etat s'engage à établir les contacts avec l'Office pour, d'une part, tenir compte des aspects techniques et de la faisabilité de mise en œuvre des modifications légales ou réglementaires envisagées et, d'autre part, lui permettre de préparer les adaptations nécessaires. Après concertation avec l'Office, l'Etat fixe la date d'entrée en vigueur des modifications ou nouvelles mesures envisagées.

### **Chapitre III : Engagements concernant les modifications du contrat**

#### **Article 57**

Chaque partie a le droit de proposer à l'autre partie une révision du contrat avant son terme.

**Article 58**

Actuellement les articles 8 et 9 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 imposent que toute modification des termes du contrat est assujettie à la même procédure de base que celle qui a donné lieu à la conclusion du contrat.

L'Etat fédéral reconnaît que cette procédure d'amendement des contrats d'administration, à savoir une approbation en Conseil des Ministres et une publication au Moniteur belge, pose problème quant à son application. L'Etat fédéral s'engage dès lors à entamer une concertation avec les institutions publiques de sécurité sociale afin de fixer une nouvelle procédure de modification qui conviendrait à toutes les parties.

**Article 59**

L'Etat fédéral s'engage à communiquer à l'Office ainsi qu'aux commissaires du gouvernement les décisions prises lors du Conclave budgétaire et ce, dans les plus brefs délais.

**Chapitre IV : Engagements concernant le suivi de la réalisation des contrats****Article 60**

L'Etat fédéral et l'Office s'engagent à suivre avec attention la réalisation des engagements respectifs tels qu'ils sont décrits dans le contrat d'administration.

**Article 61**

Durant la durée d'exécution du contrat, les Ministres de tutelles des institutions publiques de sécurité sociale travailleront, en concertation avec les institutions publiques de sécurité sociale, à professionnaliser et à optimiser la fonction des commissaires de gouvernement qui les représentent.

**Article 62**

Un protocole de collaboration sera conclu dans les meilleurs délais entre les commissaires du gouvernement et l'administration générale de l'Office et ce, en vue de déterminer les modalités de mise en œuvre en matière de rapportage relatif à l'exécution des engagements repris dans le contrat d'administration.



**Article 63**

Conformément à l'article 8, §3, al.3 de l'arrêté royal du 3 avril 1997, en vue de l'évaluation annuelle de la réalisation des engagements respectifs, les parties contractantes s'engagent à organiser chaque année une réunion de concertation entre les commissaires du gouvernement et les représentants de l'Office. Un rapport contradictoire et motivé concernant les résultats de cette concertation sera rédigé par les participants, dans lequel les différents points de vue seront présentés en ce qui concerne les matières sur lesquelles un accord n'est pas intervenu.

Endéans la première réunion de concertation, les parties s'engagent à développer conjointement une méthodologie en vue de la rédaction dudit rapport.

**Article 64**

Les parties contractantes s'engagent à respecter un calendrier relatif aux missions de rapportage et de suivi qui incombent aux institutions ainsi qu'aux commissaires du gouvernement. Le calendrier est établi de commun accord entre l'Office et les commissaires du gouvernement. Il est communiqué au(x) Ministre(s) de Tutelle et du Budget.

Ce calendrier ne pourra toutefois pas prévoir des délais supérieurs à ceux prévus ci-dessous :

- transmission d'un projet d'évaluation de la réalisation des engagements respectifs par l'Office aux commissaires du gouvernement au plus tard pour le 31 mars ;
- organisation de la réunion de concertation dans les 15 jours qui suivent la remise du projet d'évaluation de la réalisation des engagements respectifs par l'Office ;
- transmission du rapport contradictoire et motivé sur les résultats de la concertation dans les 15 jours après la fin de la concertation ;
- le cas échéant, adaptation du contrat d'administration à la situation modifiée en exécution de l'article 8, § 3, alinéa 1<sup>er</sup>, de l'arrêté royal du 3 avril 1997.

**Article 65**

Les parties contractantes veilleront à établir un schéma rédactionnel commun pour la rédaction du rapport annuel relatif à l'évaluation des engagements respectifs repris dans le contrat d'administration.

Ce schéma est élaboré en concertation avec le(s) commissaire(s) du gouvernement et établi au plus tard pour la première réunion de concertation. Le Collège des Institutions publiques de sécurité sociale et l'Etat fédéral veilleront à la cohérence des différents schémas ainsi proposés. En outre, la rédaction des rapports d'évaluation annuelle devra respecter les critères de qualité rédigés par le Collège des Institutions publiques de Sécurité sociale lors de sa réunion du 3 décembre 2004.

## **Chapitre V : Engagements concernant l'évaluation de la réalisation du contrat**

### **Article 66**

Dans le cadre de l'évaluation annuelle de la réalisation des engagements réciproques repris dans le contrat d'administration, l'Etat fédéral s'engage à tenir compte de l'impact des mesures décidées ou mises en œuvre après la conclusion du présent contrat et ayant entraîné une augmentation perceptible des tâches ou de leur complexité ou de certaines dépenses, pour autant que l'Office ait communiqué à temps l'impact que ces modifications ont entraîné.

### **Article 67**

En cas d'impossibilité pour l'une des parties de respecter complètement ou partiellement les engagements souscrits, cette partie en informera immédiatement l'autre partie et se concertera avec elle afin de convenir de mesures à prendre afin de remédier à cette situation ou de l'atténuer.

En cas de litige sur l'existence même du non-respect de tout ou partie des engagements repris au présent contrat ou en cas de désaccord fondamental sur les mesures à prendre pour remédier à une défaillance, les parties conviennent dans un rapport contradictoire de la meilleure manière de se départager.

A défaut d'un tel accord concerté ou en cas de non-respect du suivi donné à un tel accord, le dossier sera soumis au Conseil des Ministres après avis du Comité de gestion de l'Office et du Collège des institutions publiques de sécurité sociale.

### **Article 68**

Les parties contractantes s'engagent, sur base d'une proposition du Collège, à déterminer les bases d'un système uniforme de sanctions positives et négatives, telles que prévues par l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des Institutions publiques de sécurité sociale.

## TITRE XIV : DISPOSITIONS FINALES

### Chapitre 1<sup>er</sup> - Autres missions

#### Article 69

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 qu ne font pas l'objet d'un objectif spécifique.

### Chapitre 2 - Durée et entrée en vigueur du contrat

#### Article 70

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

#### Article 71

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

31 mars 2006

Au nom de l'Etat Belge :

Le Ministre du Budget,  
F. VAN DEN BOSSCHE

Le Ministre des Pensions,  
B. TOBBACK

Le Ministre de la fonction  
publique,  
C. DUPONT

An nom de l'Office national des pensions,

L'Administrateur général,  
G. PERL

Le Président du Comité de gestion,  
N. NOLLET

B. ADNET

A. VANDERSTAPPEN

R. DE LEEUW

M. SAVOYE

**Inventaire des annexes au contrat d'administration**

Annexe 1	Description des missions de l'Office national des pensions
Annexe 2	Tableau récapitulatif (objectifs stratégiques, opérationnels et principaux indicateurs)
Annexe 3	Evolution du nombre de retraités et impact financier
Annexe 4	Fixation des crédits de gestion
Annexe 5	Mode de calcul et détermination du montant maximal des crédits pour le personnel statutaire

**Annexe 1 : DESCRIPTION DES MISSIONS DE L'ONP**

Ses missions sont les suivantes :

**a) Informer/communiquer**

- L'Office répond à toute demande de renseignements des assurés sociaux.
- Il communique d'initiative toute information utile concernant les fluctuations des avantages qu'il paie.
- Pour les futurs pensionnés, il établit une estimation de leurs futurs droits en pension de salarié.

**b) Attribuer**

- Conformément aux dispositions légales et réglementaires actuelles, l'Office détermine d'une part, les droits en pension de retraite et de survie des travailleurs salariés, en pécule de vacances, en allocation de chauffage (droits octroyés dans le cadre du régime de répartition), en rentes de veuves et de vieillesse (provenant du régime de capitalisation) et d'autre part, dans le régime de l'aide sociale, le droit au revenu garanti aux personnes âgées ou à la garantie de revenus aux personnes âgées.

**c) Payer**

- L'Office paie et gère les différents droits qu'il attribue ainsi que
  - dans le régime des travailleurs indépendants : la pension de retraite et de survie (conditionnelle et inconditionnelle), l'allocation spéciale, le supplément de pension, le supplément en préretraite pour les agriculteurs ;
  - dans le régime des handicapés : l'allocation complémentaire, l'allocation pour l'aide d'une tierce personne, l'allocation de complément au revenu garanti aux personnes âgées

et ce dans le respect des dispositions légales régissant le cumul entre des prestations de nature différente et le prélèvement de cotisations sociales et fiscales.

Cette mission implique toutes les activités préalables à la mise en paiement et la prise en considération de tout événement de nature à modifier le droit ou les modalités de paiement des prestations.

**d) Gérer :**

- l'Office 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 extralégaux aux travailleurs salariés, depuis la détermination et la perception des cotisations jusqu'à l'octroi et au paiement des avantages constitués.

**e) Percevoir :**

- L'Office perçoit certaines cotisations volontaires ou obligatoires, les montants des transferts provenant du secteur public, des amendes administratives et des retenues de solidarité.

## f) Récupérer :

- L'Office récupère les prestations indûment payées dans le cadre de la législation des pensions de retraite et de survie des travailleurs salariés et indépendants, du revenu garanti, de la garantie de revenus aux personnes âgées et des allocations aux handicapés.

## g) Contrôler

- L'Office contrôle
  - la conformité et la compatibilité de ses décisions avec celles émanant de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants, de l'Administration des pensions, du service des allocations aux personnes handicapées, d'autres organismes belges ou étrangers, et avec les données enregistrées au Cadastre des pensions ;
  - les données d'identification enregistrées dans les bases de données ;
  - l'activité professionnelle du pensionné et/ou de son conjoint ;
  - le droit aux allocations familiales pour les veufs et veuves de moins de 45 ans qui bénéficient d'une pension de survie ;
  - la résidence effective en Belgique pour les titulaires de revenu garanti, de garantie de revenus aux personnes âgées, d'allocations aux personnes handicapées et pour les pensionnés dont la nationalité ne permet pas la perception des prestations en cas de séjour à l'étranger ;
  - l'existence des personnes percevant leurs prestations à l'étranger.

## h) Conseiller :

- L'Office assure une mission d'appui, de conseil en élaborant, d'initiative ou sur demande de l'autorité de tutelle, des avant-projets de lois ou d'arrêtés accompagnés d'une étude relative à son incidence budgétaire.
- L'Office établit un budget et effectue des études statistiques et actuarielles.

## i) Collaborer :

- L'Office collabore à la tenue des données de sécurité sociale nécessaires à l'attribution des pensions de salarié en s'assurant de leur qualité.
- Il collabore à la tenue et au traitement des données du Cadastre des pensions.

Ces missions doivent être exécutées notamment en fonction de l'évolution du nombre de retraités (voir annexe 3).

Annexe 2Informier/communiquer

<p><u>Objectifs stratégiques :</u> Améliorer sa politique d'information et de communication externe vers son public cible</p>	<p><u>Objectifs opérationnels :</u> 1.1 Améliorer la lisibilité de l'ensemble des documents administratifs (art.5)</p> <p>1.2 Veiller à ce qu'une réponse complète, correcte soit fournie à toute demande de renseignement, qu'elle soit introduite auprès des services centraux ou des bureaux régionaux, par courrier, courriel, par téléphone ou via le site Web (art.6).</p>	<p><u>Principaux indicateurs:</u> <u>Paramètre d'environnement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modification de la réglementation</li> </ul> <p><u>Indicateurs d'activité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de documents revus</li> <li>• Nombre de ces documents expédiés</li> </ul> <p><u>Indicateur de qualité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusions d'une enquête de satisfaction</li> </ul> <p><u>Paramètre d'environnement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de demandes de renseignements</li> </ul> <p><u>Indicateurs d'activité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de réponses écrites fournies</li> <li>• Nature des renseignements les plus souvent demandés</li> <li>• Nombre d'attestations et de duplicata fournis</li> <li>• Nombre d'accusés de réception expédiés</li> <li>• Nombre d'appels téléphoniques (traités avec ou sans recherche)</li> <li>• Nombre d'appels 'Ligne verte' enregistrés par les systèmes de téléphonie</li> <li>• Nombre d'appels 'Ligne verte' pris en charge</li> </ul> <p><u>Indicateurs de qualité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage de réponses écrites fournies dans et en dehors du délai prévu</li> <li>• Pourcentage d'accusés de réception adressés dans le délai requis</li> <li>• Pourcentage d'attestations et de duplicata fournis dans et en dehors du délai prévu</li> </ul>
---	--	---

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage des appels 'Ligne verte' non pris en charge</li> <li>• Nombre de plaintes fondées (c-à-d ayant entraîné une action administrative)</li> <li>• Conclusions de l'enquête de satisfaction</li> </ul> <p><u>Paramètres d'environnement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Modification de la législation (adaptation, primes,...)</li> <li>• Modification de données externes influençant les montants payés (données du Cadastre,...)</li> <li>• Initiatives des autorités fédérales</li> </ul> <p><u>Indicateurs d'activité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de documents envoyés aux pensionnés, regroupés en fonction du motif de la fluctuation</li> <li>• Nombre de mailings généraux en fonction de la nature de l'information délivrée</li> </ul> <p><u>Indicateur de qualité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage de réactions aux mailings généraux</li> </ul>	<p>1.3 Veiller à communiquer au pensionné tout renseignement concernant les fluctuations des montants payés, sauf en cas d'indexation, ou, toute information générale (art.7)</p>	
<p><u>Paramètre d'environnement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de visiteurs</li> </ul> <p><u>Indicateurs d'activité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de visiteurs reçus (par bureau régional, par permanence et par lieu de rencontre)</li> <li>• Nature des renseignements les plus souvent demandés</li> </ul> <p><u>Indicateurs de qualité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Délai moyen d'attente (accueil dans les bureaux centraux)</li> <li>• Rapport sur les adaptations organisationnelles effectuées</li> <li>• Conclusions de l'enquête de satisfaction</li> </ul>	<p>1.4 Revoir notre politique de permanence en l'axant davantage sur la proximité avec le citoyen et sur la qualité de l'accueil (art.8)</p>	



	<p>1.5 Développer la convivialité du site Web –Prévoir une information générale de qualité (art.9)</p>	<p><u>Paramètres d'environnement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evolution en matière de liaisons électroniques</li> <li>• Modification de la législation</li> <li>• Nombre de demandes de brochures</li> <li>• Nombre de consultations (Hits)</li> <li>• Rubriques les plus consultées</li> <li>• Par type de brochures, le nombre commandé annuellement</li> </ul> <p><u>Indicateurs d'activité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rapport concernant les adaptations, innovations réalisées</li> <li>• Nombre de brochures disponibles</li> <li>• Brochures adaptées suite à l'évolution de la législation ou de la pratique administrative</li> </ul> <p><u>Indicateurs de qualité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conclusion de l'enquête de satisfaction (Site Web)</li> <li>• Délai dans lequel les brochures sont adaptées à la suite d'une modification dans les dispositions réglementaires ou dans la pratique administrative</li> <li>• Délai dans lequel les informations du Site sont adaptées à la suite d'une modification dans les dispositions réglementaires ou dans la pratique administrative</li> </ul> <p><u>Paramètres d'environnement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de personnes remplissant les conditions (55 ans en 2006, résidence en Belgique, activité de salarié)</li> <li>• Nombre de demandes de renseignements complémentaires</li> </ul>
	<p>1.6 Fournir les estimations de pension de salarié d'office (art.10)</p>	

<p><u>Indicateurs d'activité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'estimations de pension fournies</li> <li>• Nombre de renseignements complémentaires fournis (par téléphone et par écrit)</li> </ul> <p><u>Indicateur de qualité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage d'estimations rectificatives générées par une modification de l'aperçu particulier de carrière (I.10.5).</li> </ul>		<p><u>Paramètres d'environnement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de demandes</li> <li>- Nombre de demandes de renseignements complémentaires</li> </ul> <p><u>Indicateurs d'activité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nombre de dossiers d'info-pensions traités et détaillés comme suit : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Demande de salarié</li> <li>○ Demande mixte salarié et indépendant</li> <li>○ Demande mixte salarié et service des pensions du secteur public</li> <li>○ Demande mixte salarié, indépendant et service des pensions du secteur public</li> </ul> </li> <li>- Nombre de renseignements fournis (par téléphone et par écrit)</li> </ul> <p><u>Indicateurs de qualité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pourcentage des estimations fournies dans et en dehors du délai prévu</li> </ul>	<p><u>Paramètres d'environnement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de demandes de documents introduites sur le site</li> <li>• Nombre de pensionnés fournissant leur adresse électronique</li> <li>• Nombre de pensionnés fournissant leur n° de</li> </ul>
<p>- <u>sur demande (art. 11)</u></p>			<p>2.1 <u>Communiquer directement par e-mail, par SMS, avec le pensionné (art. 12)</u></p>
<p>2. Participer à l'E-Government</p>			

<p><b>GSM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de demandes de pension et/ou de garantie de revenus aux personnes âgées</li> </ul> <p><u>Indicateurs d'activité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de documents fournis on-line sur demande du pensionné</li> <li>• Nature des documents les plus souvent demandés</li> <li>• Nombre de documents fournis d'initiative par l'Office</li> <li>• Nombre de demandes électroniques de pension ou de garantie de revenus aux personnes âgées instruites</li> </ul> <p><u>Indicateurs de qualité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Délai d'envoi des documents demandés</li> <li>• Délai d'envoi de l'information par rapport à l'événement la générant</li> </ul>	<p><u>Paramètres d'environnement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'organismes sollicitant des informations de l'Office</li> <li>• Nature des informations réclamées</li> <li>• Nombre de pensionnés concernés</li> <li>• Nature des droits susceptibles d'être accordés</li> </ul> <p><u>Indicateurs d'activité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de flux développés</li> <li>• Nature des renseignements fournis</li> </ul> <p><u>Indicateur de qualité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage de réclamations émanant des organismes demandeurs</li> </ul>
	<p><u>2.2 Droits sociaux dérivés (art.13)</u></p>

<p><u>Paramètres d'environnement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de personnes susceptibles d'avoir recours à ce service</li> <li>• Nombre de demandes d'estimation</li> <li>• Nombre de demande de renseignements complémentaires</li> </ul> <p><u>Indicateurs d'activité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'estimations réalisées</li> <li>• Nombre de renseignements complémentaires fournis</li> </ul>	<p>2.3 <u>Estimation interactive de la pension de salarié (art.14)</u></p>	
--	--	--

Attribuer

<p><u>Principaux indicateurs:</u></p> <p><u>Paramètres d'environnement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Qualité des données reçues par CIMIRE</li> <li>• Traitement de ces données par CIMIRE</li> <li>• Rectification de masse de données fournies par CIMIRE</li> </ul> <p><u>Indicateurs d'activité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de demandes de rectification transmises à CIMIRE</li> <li>• Rapport sur la collaboration avec CIMIRE</li> </ul> <p><u>Paramètres d'environnement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de demandes de rectification de l'aperçu particulier de carrière</li> <li>• Nombre de pensionnés pouvant obtenir une estimation de pension</li> </ul>	<p><u>Objectifs opérationnels</u></p> <p>1.1 Contrôle de la qualité des données provenant de CIMIRE (art.15)</p> <p>1.2 Constitution d'un pré-dossier de qualité (art.16)</p>	<p><u>Objectifs stratégiques :</u></p> <p>– Gérer de manière proactive le dossier de pension</p>
---	---	--

<p><u>Indicateurs d'activité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de demandes de rectification transmises à CIMIRE</li> <li>• Nombre de nouvelles estimations de pension résultant des rectifications opérées par CIMIRE</li> </ul> <p><u>Indicateurs de qualité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Délai dans lequel la demande de rectification est transmise à CIMIRE</li> <li>• Délai dans lequel la nouvelle estimation de pension est expédiée à la suite de la réception des données corrigées par CIMIRE</li> </ul>	<p><u>Paramètres d'environnement :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de demandes enregistrées, <ul style="list-style-type: none"> <li>○ d'office ou sur démarche du pensionné</li> <li>○ en retraite, en survie <ul style="list-style-type: none"> <li>• en carrière pure salarié</li> <li>• en carrière mixte salarié et indépendant</li> <li>• en carrière mixte (en Belgique et à l'étranger) réparties entre les résidents belges et étrangers <ul style="list-style-type: none"> <li>○ en garantie de revenus aux personnes âgées</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul> </li> <li>• Délai moyen de réponse des assurés sociaux aux demandes de renseignements complémentaires</li> <li>• Délai moyen de réponse des organismes collaborateurs</li> <li>• Délai moyen de réponse du service public fédéral Finances ou du Service des pensions du secteur public</li> </ul>
<p>1.3 Respect des délais d'attribution (art.17, 18 et 19)</p>	

	<p><u>Indicateurs d'activité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de demandes de renseignements complémentaires adressées aux assurés sociaux</li> <li>• Nombre de demandes de renseignements complémentaires adressées aux organismes collaborateurs</li> <li>• Nombre de demandes de renseignements complémentaires adressées aux institutions étrangères</li> <li>• Délai moyen entre la réception des renseignements complémentaires et la notification de décision</li> <li>• Nombre de décisions notifiées (en retraite, en survie et en garantie de revenus aux personnes âgées) par bureaux régionaux et par le Bureau des conventions internationales</li> <li>• Nombre de décisions provisoires et définitives notifiées</li> <li>• Nombre d'ordres de paiement émis (électroniques et non électroniques).</li> </ul> <p><u>Indicateurs de qualité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage des décisions notifiées définitivement dans le délai prévu</li> <li>• Constatations du Service 'Contrôle de qualité'</li> <li>• Proportion entre les plaintes fondées (c-à-d. qui ont abouti à une action administrative) introduites <ul style="list-style-type: none"> <li>○ par le pensionné ou son mandataire</li> <li>○ par le médiateur</li> </ul> et le nombre de décisions notifiées</li> <li>• Décisions judiciaires fondées (c-à-d. qui débouchent sur une nouvelle méthode de travail) <ul style="list-style-type: none"> <li>○ Nature du problème concerné ;</li> <li>○ Estimation du nombre de cas concernés.</li> </ul> </li> </ul>		
--	--	--	--

	<p>1.4 <u>Respect des délais en matière de décisions provisionnelles (art.21)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Proportion entre le nombre de décisions qui ne peuvent être payées (avec mention du motif et du service responsable) et le nombre de décisions notifiées.</li> </ul> <p><u>Paramètre d'environnement</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre d'informations générant un examen provisionnel</li> </ul> <p><u>Indicateurs d'activité</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de décisions notifiées par le service Provisionnel</li> <li>• Ventilation entre les décisions pures de travailleur salarié, d'indépendant et les décisions mixtes</li> </ul> <p><u>Indicateurs de qualité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage des décisions notifiées par le service 'provisionnel' dans les 21 jours ouvrables et en dehors de ce délai</li> <li>• Pourcentage des décisions rectifiant les octrois provisionnels</li> </ul>
--	---

Payer

<p><u>Objectif stratégique</u> :</p> <p>1. Assurer un paiement correct et dans les délais</p>	<p>1.1 Assurer le paiement dans les délais requis (art.22)</p>
	<p><u>Paramètres d'environnement</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de décisions provenant de l'Institut national d'assurances sociales pour travailleurs indépendants</li> <li>• Nombre de décisions provenant de la direction générale des personnes handicapées</li> </ul>

	<p>1.2 <u>Gérer efficacement les décisions engendrant recouvrement et renonciation (art. 23)</u></p>	<p><u>Indicateurs d'activité</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de décisions <ul style="list-style-type: none"> <li>• exécutées électroniquement ;</li> <li>• communiquées électroniquement ;</li> <li>• exécutées sur base d'une décision papier</li> </ul> </li> <li>• Délai entre la notification de la décision et la réception de l'ordre de paiement non électronique</li> <li>• Délai entre la réception de l'ordre de paiement et la mise en paiement effective</li> </ul> <p><u>Indicateurs de qualité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage des décisions exécutées dans et en dehors du délai prescrit, en distinguant les premières décisions et les décisions rectificatives</li> <li>• Constatations du Service 'Contrôle de qualité'</li> <li>• Pourcentage de plaintes fondées (c.-à-d. ayant abouti à une action administrative) introduites par <ul style="list-style-type: none"> <li>○ le pensionné ou son mandataire</li> <li>○ le médiateur</li> </ul> </li> <li>• Décisions judiciaires fondées (c.-à-d. engendrant une nouvelle méthode de travail) : <ul style="list-style-type: none"> <li>○ portée de la décision</li> <li>○ estimation du nombre de cas concernés</li> </ul> </li> </ul> <p><u>Paramètres d'environnement</u> :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de demandes de renonciation</li> <li>• Nombre de recours en répétition d'indus</li> </ul>
--	--	---



<p><u>Indicateurs d'activité :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nombre de notifications d'indus</li> <li>• Nombre de dossiers faisant l'objet d'une demande de renonciation</li> <li>• Nombre de dossiers où une renonciation d'office intervient</li> <li>• Délai endéans lequel le Conseil pour le paiement des prestations s'est prononcé</li> </ul> <p><u>Indicateurs de qualité</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourcentage de dossiers dans lesquels une proposition en matière de renonciation est formulée dans le délai prévu</li> <li>• Pourcentage de décisions judiciaires réformant, totalement ou partiellement, une notification d'indu.</li> </ul>		
---	--	--

Autres indicateurs que l'Office s'engage également à fournir :

- nombre de recours en 1<sup>ère</sup> instance (contre une décision notifiée ou contre la gestion d'un paiement)
- nombre de recours en appel (contre une décision notifiée ou contre la gestion d'un paiement)
- proportion entre le nombre de décisions notifiées et le nombre de recours
- proportion entre le nombre de dossiers en paiement et le nombre de recours
- nombre de demandes d'intervention introduites auprès du Médiateur (en distinguant les démarches recevables et non recevables)
- proportion entre le nombre de recours et les cas dans lesquels l'Administration rectifie la décision contestée
- proportion entre le nombre de recours et les cas dans lesquels l'Administration est condamnée

## **Annexe 3**

### **Evolution du nombre de retraités et impact financier**

#### **Introduction**

Le nombre actuel de retraités payés par l'Office des pensions est d'environ 1.800.000. L'évolution de ce nombre et les budgets correspondants sont essentiellement influencés par des facteurs démographiques (structure par âge de la population et évolution de la longévité) mais également par des facteurs socio-économiques (part des femmes sur le marché du travail, augmentation des temps partiels, ...).

Ces évolutions se reflètent de deux manières dans les perspectives financières des régimes de pensions :

- **Les modifications du nombre de retraités qui entraînent des modifications parallèles du montant des prestations ;**
- **Les modifications dans la structure de carrière des personnes qui amènent une modification des caractéristiques individuelles des retraites.**

Par ailleurs, des modifications réglementaires parfois anciennes viennent se superposer à ces différentes évolutions (réforme des pensions de 1997, temps partiels, garantie de revenu aux personnes âgées...) et/ou modifier le degré de complexité du travail des agents de l'Office.

Le présent document présente quelques évolutions parmi les plus marquantes auxquelles on peut s'attendre dans les prochaines années.

La plupart des données présentées ici ont été obtenues à l'aide du modèle de simulation des pensions à moyen terme EMERALt (Expenditure Model for Employee Retirement Allowance at term)

**a) Le nombre de pensionnés**

Le nombre de personnes bénéficiant d'une retraite de salarié était, au 1<sup>er</sup> janvier 2005 de 1.352.328.

À ce nombre, vient s'ajouter<sup>1</sup> celui des personnes bénéficiant d'une pension de survie : 500.693.

L'évolution dans les années à venir devrait être la suivante :

---

Évolution estimée du nombre de pensions par rapport à la situation du 1<sup>er</sup> janvier 2005

---

Année	Pensions de retraite		Pensions de survie	
	Base 2005	D'un an à l'autre	Base 2005	D'un an à l'autre
2005	100,0%		100,0%	
2006	99,5%	-0,5%	99,7%	-0,3%
2007	100,3%	0,8%	99,2%	-0,5%
2008	101,8%	1,5%	98,7%	-0,5%
2009	101,6%	-0,2%	98,3%	-0,4%
2010	102,5%	0,9%	98,1%	-0,2%
2011	104,3%	1,7%	97,7%	-0,4%
2012	105,9%	1,6%	97,1%	-0,5%
2013	107,7%	1,7%	96,3%	-0,8%
2014	109,7%	1,8%	95,6%	-0,7%

---

Pour l'ensemble de la période, l'augmentation annuelle moyenne du nombre de pensions de retraite est de 1% (diminution de 0,5% des pensions de survie en raison du nombre croissant de femmes arrivées à l'âge de la retraite après une carrière de salariée).

Pour la période 2005-2008, l'augmentation du nombre de pensions de retraite est estimée annuellement à 0,6% (diminution du nombre de pensions de survie de 0,4%).

L'importance de la croissance numérique est donc surtout concentrée sur la période 2008-2014 où le nombre de pensions de retraite augmentera de 1,2%, le nombre de pensions de survie conservant le même rythme annuel de diminution (0,5%).

---

<sup>1</sup> Certaines personnes bénéficient à la fois d'une pension de survie et d'une pension de retraite : ce sont pour l'essentiel des femmes

**b) Les dépenses**

Les dépenses de retraite devraient évoluer plus rapidement que les nombres de bénéficiaires puisque les générations les plus jeunes bénéficient généralement de pensions de retraite relativement plus élevées. En janvier 2005 les dépenses mensuelles pour les pensions de retraites s'élevaient à un peu moins de 842 millions d'euros et pour les pensions de survie à un peu plus de 303 millions d'euros.

L'évolution de ces montants dans les années à venir devrait être la suivante :

## Évolution estimée du montant des dépenses par rapport au paiement de janvier 2005

Année	Pensions de retraite		Pensions de survie	
	Base 2005	D'un an à l'autre	Base 2005	D'un an à l'autre
2005	100,0%		100,0%	
2006	101,9%	1,9%	100,6%	0,6%
2007	104,2%	2,2%	100,9%	0,3%
2008	107,4%	3,1%	101,2%	0,3%
2009	110,7%	3,0%	101,7%	0,5%
2010	113,5%	2,5%	102,2%	0,6%
2011	117,3%	3,4%	102,7%	0,5%
2012	121,6%	3,6%	103,0%	0,3%
2013	125,9%	3,6%	103,0%	0,0%
2014	130,2%	3,4%	102,8%	-0,2%

Pour l'ensemble de la période, l'augmentation annuelle moyenne du montant correspondant aux pensions de retraite est de 3% (augmentation du montant correspondant aux pensions de survie : 0,3%).

Pour la période 2005-2008, l'augmentation annuelle du montant correspondant aux pensions de retraite est estimée à 2,4% (augmentation du montant correspondant aux pensions de survie : 0,4%).

L'importance de la croissance numérique est ici aussi concentrée sur la période 2008-2014 où le montant correspondant aux pensions de retraite augmentera de 3,3% (augmentation du montant correspondant aux pensions de survie : 0,3%).

**c) Les « nouveaux cas »**

Si le niveau des dépenses de pension n'a pratiquement aucune influence sur le volume de travail de l'Office, le nombre total de bénéficiaires influencera, quant à lui, les activités de paiement de l'Office tandis que le nombre de nouveaux bénéficiaires influencera à la fois le volume des activités de paiement et d'attribution. En outre, l'augmentation croissante du nombre de carrières atypiques entraînera une complexification du calcul de la pension.

Une mesure de l'évolution de la charge de travail de l'Office peut être fournie en examinant les « nouveaux cas » c'est à dire le nombre de personnes prenant annuellement leur pension de retraite<sup>2</sup>. Ces chiffres sont, plus que les autres, influencés par la réforme des pensions de 1997 qui reporte progressivement l'âge normal de la pension de retraite des femmes jusqu'à 65 ans (en 2009). Pour cette raison, les résultats sont présentés à la fois par année pour l'ensemble des nouveaux pensionnés et toujours par année mais avec un lissage qui atténue les variations purement annuelles pour les femmes.

<sup>2</sup> Les pensions de survie ne sont pas reprises ici

Évolution estimée du nombre de nouvelles pensions de retraite par rapport à la situation durant l'année 2005

Année	Femmes et hommes		Femmes	
	Base 2005	D'un an à l'autre	Base 2004-2006	D'un an à l'autre
2005	100,0%		40,19%	
2006	81,9%	-18,1%	22,66%	-43,6%
2007	108,0%	31,7%	48,81%	115,4%
2008	120,9%	12,0%	55,34%	13,4%
2009	102,8%	-15,0%	31,07%	-43,9%
2010	119,2%	15,9%	51,67%	66,4%
2011	134,4%	12,7%	62,97%	21,8%
2012	135,5%	0,9%	61,54%	-2,2%
2013	138,2%	2,0%	64,70%	5,1%
2014	136,5%	-1,2%	67,17%	3,8%

Pour l'ensemble de la période, l'augmentation annuelle moyenne du nombre de nouveaux cas est de 3,5% (5,9% pour les femmes).

Pour la période 2005-2008, l'augmentation du nombre de nouvelles pensions de retraite est estimée annuellement à 6,5% (augmentation de 11,2% pour les femmes).

En raison des effets combinés de la réforme des pensions, de la démographie et de la transformation de la carrière à prendre en compte chez les femmes nées dans l'immédiat après-guerre, l'importance de la croissance numérique est moins concentrée sur la période 2008-2014 que pour les nombres de retraités ou les montants. Le nombre total de nouveaux cas de retraite augmentera de 2% (3,3% pour les femmes).

**d) Comparaison avec le passé proche et conclusion partielle**

Résumé des évolutions annuelles moyennes des nombres et montants durant les différentes périodes

Paramètre	2005 - 2014	1997 - 2005	2005 - 2008	2008 - 2014
Nombre de pensions				
retraite	+1,0%	+0,5%	+0,6%	+1,2%
survie	-0,5%	-0,4%	-0,4%	-0,5%
Montant des dépenses				
retraite	+3,0%	+2,2%	+2,4%	+3,3%
survie	+0,3%	+0,6%	+0,4%	+0,3%
Nouveaux cas				
femmes et hommes	+3,5%	0,4%	+6,5%	+2%
femmes	+5,9%	9,2%	+11,2%	+3,3%

Dans un premier temps, l'augmentation du nombre de pensionnés sera comparable à ce que l'O.N.P. a connu dans un passé proche. L'augmentation s'accélénera toutefois après 2008.

L'augmentation annuelle moyenne des montants de dépense constatés correspond à peu près aux augmentations prévues pour la période 2005-2008. Il faut cependant garder à l'esprit que, si toutes les augmentations s'entendent hors inflation, un certain nombre de mesures de revalorisation y sont incluses entre 1997 et 2005.

Les effets combinés de la démographie et de la réforme des pensions se sont traduits par une diminution régulière du nombre de nouveaux cas dans les années écoulées. La tendance va cependant s'inverser dans les années à venir pour atteindre un rythme annuel de 2% sur la période 2008 - 2014.

## **Annexe 4 : Fixation des crédits de gestion**

### **1.1. Les crédits de gestion**

#### **1.1.1. La composition**

L'article 11, §2, 2°, de l'arrêté royal du 3 avril 1997 dispose que le budget de gestion est constitué des recettes et des dépenses relatives à la gestion de l'institution.

Les crédits de gestion pour les **dépenses** sont composés de trois catégories : les crédits de personnel, les crédits de fonctionnement et les crédits d'investissement. La répartition des articles budgétaires entre ces différentes catégories est fixée à **l'annexe 4A**.

Les crédits de gestion pour les **recettes** sont repris dans **l'annexe 4B**

Les crédits de gestion pour les dépenses sont scindés en une partie missions de base et une partie projets.

#### **1.1.2. Les crédits de gestion 2006 pour les dépenses**

En euros	2006
Budget de gestion – Mission de base	
<b>Dépenses de personnel</b>	<b>90.482.853</b>
<b>Dépenses de fonctionnement</b>	<b>17.185.336</b>
Ordinaires	7.115.841
Informatiques propres	6.153.746
Informatiques SMALS	3.915.749
<b>Dépenses d'investissements</b>	<b>3.057.900</b>
Informatiques	2.605.207
Ordinaires (Mobilier)	452.693
<b>Dépenses fonctionnement et investissements</b>	<b>20.243.236</b>
<b>Total dépenses de gestion (hors immeubles)</b>	<b>110.726.089</b>
Immeubles	414.521
<b>Total Dépenses de gestion normé (immeubles inclus)</b>	<b>111.140.610</b>

En euros	2006
Budget de gestion – Projets	
<b>Dépenses de personnel</b>	<b>1.260.070</b>
<b>Dépenses de fonctionnement</b>	<b>733.455</b>
Ordinaires	733.455
Informatiques propres	0
Informatiques SMALS	0
<b>Dépenses d'investissements</b>	<b>216.739</b>
Informatiques	200.225
Ordinaires (Mobilier)	16.514
<b>Dépenses fonctionnement et investissements Projets</b>	<b>2.210.264</b>
<b>Budget de gestion global</b>	<b>113.350.874</b>

Le coût de la campagne d'information prévue par le Ministre de tutelle pour la problématique des fins de carrière est repris dans le budget de gestion 2006 accepté pour un montant de 300.000 €.

Le projet "Guide des pensions" a été accepté pour un montant de 396.744 €.

Le mode de calcul du budget 2006 est repris à l'annexe 4C.

### 1.1.3 Articles budgétaires par catégories de dépenses

<b>Dépenses de personnel</b>	811.1 - Rémunérations du personnel 811.2 - Cotisations sociales à charge de l'organisme 811.3 - Allocations sociales directes et indirectes 811.7 - Transferts au Fonds des primes syndicales
<b>Dépenses de fonctionnement</b> Fonctionnement ordinaire	811.5 - Service social du personnel 811.6 - Rétributions à des personnes attachées administrativement à l'organisme 812.2 - Formation professionnelle du personnel 812.3 - Frais de représentation, de déplacement et de séjour 812.5 - Honoraires autres que pour le contentieux 812.6 - Frais de locaux autres que consommation énergétique et frais de matériel, mobilier, machines, matériel roulant et fournitures 812.7 - Dépenses de consommation énergétique (bureaux régionaux) 812.8 - Frais de bureau, de publication et de publicité 816.2 - Annulation de créances en matière de traitements, indemnités et rétributions dus au personnel en service actif ou pensionné 816.3 - Fonds dérobés 883.3 - Prêts financiers et avances consentis par l'organisme 893.9 - Garanties et cautionnements reçus de tiers
Informatique	813.1 - Dépenses courantes de développement et Exploitation informatique
<b>Investissements</b>	
Investissements ordinaires	874.1 - Mobilier, matériel et cloison 874.2 - Machines 874.3 - Matériel roulant 874.4 - Bibliothèque professionnelle
Investissements informatiques	873.1 - Dépenses d'investissements en matière informatique
Investissements immobiliers	871.1 - Achats d'immeubles à usage principalement administratif 872.1 - Frais de construction et d'extension augmentant la valeur d'immeubles



### 1.1.4 Paramètres pour les crédits de gestion pour les années 2007 et 2008

En euros	Paramètres pour 2007 et 2008
Budget de gestion – Mission de base	
<b>Dépenses de personnel</b>	Budget année précédente x coefficient moyen de liquidation des rémunérations Année N (1) Coefficient moyen de liquidation des rémunérations année N-1 (2) (1) hypothèse du budget économique du Bureau du Plan (2) Coefficient réel
<b>Dépenses de fonctionnement</b>	
Ordinaires	Budget année précédente x augmentation indice santé
Informatiques propres	Budget année précédente x augmentation indice santé
Informatiques SMALS	Budget année précédente x augmentation indice santé
<b>Dépenses d'investissements</b>	
Informatiques	Budget année précédente x augmentation indice santé
Ordinaires (Mobilier)	Budget année précédente x augmentation indice santé
Immeubles	déterminées chaque année en fonction des besoins établis, moyennant l'avis favorable du Commissaire du Gouvernement du Budget, tenant compte, notamment, de l'évolution du programme pluriannuel.

Il n'est pas tenu compte à partir de 2007 des décisions politiques qui pourraient intervenir dans le cadre de la capitalisation – assurances légales.

**Annexe 4A: Répartition des crédits de gestion – dépenses**

<b>Frais de personnel</b>	
811.1	Rémunérations du personnel
811.2	Cotisations sociales à charge de l'organisme
811.3	Allocations sociales directes et indirectes
811.7	Transferts au Fonds des primes syndicales

<b>Dépenses de fonctionnement</b>	
811.5	Service social du personnel (sauf pensions et prêts)
811.6	Rétributions à des personnes attachées administrativement à l'organisme
812.2 <sup>R</sup>	Formation professionnelle du personnel
812.3	Frais de représentation, de déplacement et de séjour
812.5 <sup>1</sup>	Honoraires autres que pour le contentieux
812.6 <sup>R</sup>	Frais de locaux autres que consommation énergétique et frais de matériel, mobilier, machines, matériel roulant et fournitures
812.7	Dépenses de consommation énergétique (bureaux régionaux)
812.8 <sup>1</sup>	Frais de bureau, de publication et de publicité
813.1 <sup>R 1</sup>	Dépenses courantes de développement et exploitation informatique
816.2	Annulation de créances en matière de traitements, indemnités et rétributions dus au personnel en service actif ou pensionné
816.3	Fonds dérobés
883.3 <sup>1</sup>	Prêts financiers et avances consentis par l'organisme
893.9 <sup>1</sup>	Garanties et cautionnements reçus de tiers

<b>Dépenses d'investissement</b>	
871.1 <sup>R</sup>	Achats d'immeubles à usage principalement administratif
872.1 <sup>R</sup>	Frais de construction et d'extension augmentant la valeur d'immeubles
873.1 <sup>R</sup>	Dépenses d'investissements en matière informatique
874.1 <sup>R</sup>	Mobilier, matériel et cloison
874.2 <sup>R</sup>	Machines
874.3 <sup>R</sup>	Matériel roulant
874.4 <sup>R</sup>	Bibliothèque professionnelle

Les articles budgétaires suivis d'un R peuvent faire l'objet d'un report de crédits en application de l'article 14 § 2 de l'AR du 03.04.1997

Les articles budgétaires suivis d'un 1 sont scindés en budget de missions et en budget de gestion.

Par dérogation à la circulaire ministérielle du 15 janvier 2002, l'article budgétaire 813.1 est scindé en budget de missions et en budget de gestion. Les dépenses informatiques pour le régime des assurances extra légales sont imputées sur cet article.

**Annexe 4 B : Répartition des crédits de gestion - recettes**

Recettes de fonctionnement	
712.2	Notes de crédits et ristournes consenties ultérieurement sur fournitures courantes
713.2	Remboursement des prestations de services en matière informatique
716.1	Produits de vente de biens non durables
716.2	Interventions de tiers dans les dépenses de fonctionnement
716.3	Produit de location de biens administratifs
773.1	Ventes matériel informatique
776.1	Ventes bien immeubles
777.1	Mobilier, matériel et cloisons
777.3	Matériel roulant
788.3	Prêts financiers et avances consentis par l'organisme
798.9 <sup>1</sup>	Garanties et cautionnements reçus de tiers

Les articles budgétaires suivis d'un 1 sont scindés en budget de missions et de gestion.

Par dérogation à la circulaire ministérielle du 15 janvier 2002, l'article budgétaire 713.2 est repris dans le budget de gestion. Les recettes de gestion résultant de l'exécution de l'ICT Partenariat entre le Service des Pensions du Secteur Public et l'Office National des Pensions sont imputées sur cet article.

La nature des recettes imputées à l'article 773.1 correspond à celles prévues à l'article 777.5 de la circulaire ministérielle du 15 janvier 2002.

## Annexe 4C : Fixation des crédits de gestion

### Introduction

La présente annexe détaille la fixation des crédits de gestion : d'une part, pour les budgets relatifs aux missions de base, d'autre part, pour les budgets relatifs aux projets.

### A. Crédits de gestion relatifs aux missions de base

Le tableau ci-après reprend les montants de référence 2005. Les montants normés ont été obtenus en appliquant aux chiffres normés du contrôle budgétaire 2004 l'augmentation de l'indice santé (1,7%) et la croissance autorisée dans le cadre du pacte de stabilité (0,3%). De plus, on a ajouté, pour les crédits de personnel, la moitié de l'enveloppe pour l'intégration dans les nouveaux grades du niveau A, soit un montant de 202.000 €.

En euros	2005
Budget de gestion – Mission de base	
<b>Dépenses de personnel</b>	<b>88.946.365</b>
<b>Dépenses de fonctionnement</b>	<b>16.898.516</b>
Ordinaires	6.998.516
Informatiques propres	6.050.000
Informatiques SMALS	3.850.000
<b>Dépenses d'investissements</b>	<b>3.009.000</b>
Informatiques	2.563.000
Ordinaires (Mobilier)	446.000
<b>Dépenses fonctionnement et investissements</b>	<b>19.907.516</b>
<b>Total dépenses de gestion (hors immeubles)</b>	<b>108.853.880</b>
Immeubles	412.000
<b>Total Dépenses de gestion normé (immeubles inclus)</b>	<b>109.265.880</b>

### 1. Crédits de personnel

L'estimation des crédits de personnel reprend aussi bien le personnel statutaire que le personnel contractuel.

#### Fixation budget 2006

Les crédits de personnel demandés pour 2006 sont basés sur les crédits accordés en 2005 pour les rémunérations du personnel adaptés à l'évolution du coefficient de liquidation (moyenne 2006 sur la moyenne 2005) soit 1,493 %

#### **Ce montant tient compte des :**

- crédits accordés hors norme en 2004 pour la moitié du montant de l'allocation de compétence à payer pour les agents de niveau B et niveau C, soit 700.000 €,
- les crédits accordés hors norme en 2005 pour la moitié de l'intégration des agents de niveau 1 dans la nouvelle carrière de niveau A, soient 202.000 €,
- de 50 % du coût estimé pour les allocations de compétence du niveau A soit 219.814 €.

### 1.1. Projets missions de base

<b>Projet</b>	<b>2006</b>
Argos Contrôle des activités professionnelles et de la perception des allocations familiales	320.000

Ce projet se poursuivra sur les années 2007 et 2008 pour des montants équivalents à ceux de 2006.

#### Fixation budgets 2007-2008

Les crédits de personnel pour les années 2007 et 2008 sont obtenus en appliquant le coefficient moyen de liquidation sur les crédits de l'année précédente.

## 2. Crédits de fonctionnement

### 2.1. Crédits de fonctionnement ordinaires (=hors informatique)

#### Fixation budget 2006

Les crédits de fonctionnement ordinaires sont estimés sur la base du montant normé 2005 repris dans le tableau ci-dessus, adapté à l'augmentation de l'indice santé fixée à 1,7 %

#### Fixation budgets 2007-2008

Les crédits de fonctionnement ordinaires pour les années 2007 et 2008 sont obtenus en appliquant l'augmentation de l'indice santé au budget de l'année précédente.

### 2.2. Crédits de fonctionnement informatique

Les crédits de fonctionnement informatique relatifs aux missions de base peuvent être répartis en deux composantes : les frais récurrents et les frais pour les missions de base et les projets.

#### 2.2.1. Frais récurrents

Les frais récurrents sont les dépenses nécessaires pour maintenir opérationnels les systèmes informatiques existants et les adapter à l'évolution technologique. Ils sont répartis en frais informatiques propres et en frais informatiques Smals.

#### Fixation budget 2006

Pour estimer les frais récurrents en 2006, on part du budget 2005 normé, adapté à l'augmentation de l'indice santé soit 1,7 % en 2006.

Pour 2006, cela donne 10.069.494 € pour les moyens de fonctionnement informatique récurrents soit 6.153.746 € pour les frais informatiques propres et 3.915.749 € pour les frais informatiques Smals.

#### Fixation budgets 2007-2008

Les crédits de fonctionnement informatique pour les années 2007 et 2008 sont obtenus en appliquant l'augmentation de l'indice santé au budget de l'année précédente.

#### 2.2.2. Projets missions de base

Plusieurs projets sont élaborés pour assurer le support des missions de base de l'organisme.

<b>Projet</b>	<b>2006</b>
Communication E-Id	100.000
Modèle de prévisions des dépenses de pensions	300.000
Argos Contrôle des activités professionnelles et de la perception des allocations familiales	50.000
Mandats pensions électroniques (INASTI)	50.000
Theseos	1.620.000
<b>Total projets missions de base</b>	<b>2.120.000</b>

Ces projets se poursuivront sur les années 2007 et 2008 pour des montants équivalents à ceux de 2006.

### 3. Crédits d'investissement

#### 3.1. Investissements hors informatique (mobiliers)

##### Fixation budget 2006

Les crédits d'investissement ordinaires sont estimés sur la base du montant normé 2005 repris dans le tableau ci-dessus, adapté à l'augmentation de l'indice santé fixée à 1,7 %.  
Le montant obtenu est de 469.207 €

##### Fixation budgets 2007-2008

Les crédits d'investissement hors informatique pour les années 2007 et 2008 sont obtenus en appliquant l'augmentation de l'indice santé au budget de l'année précédente.

Les investissements pour la période 2006-2008 permettront d'élargir le service aux assurés sociaux et de poursuivre l'amélioration de l'environnement de travail

##### 3.1.2. Frais pour projets liés aux missions de base

Un certain nombre de projets sont élaborés pour assurer le support des missions de base de l'organisme (voir ci avant).

Les crédits d'investissement prévus à cet effet sont les suivants :

Projet	2006
Argos Contrôle des activités professionnelles et de la perception des allocations familiales	8.000
<b>Total projets missions de base</b>	<b>8.000</b>

Ce projet se poursuivra sur les années 2007 et 2008 pour des montants équivalents à ceux de 2006

#### 3.2. Investissements concernant l'informatique

Comme pour les moyens de fonctionnement, une distinction est faite entre les dépenses récurrentes et les dépenses pour les projets élaborés pour assurer le support des missions de base.

##### Fixation budget 2006

Les crédits d'investissement concernant l'informatique sont estimés sur la base du montant normé 2005 repris dans le tableau ci-dessus, adapté à l'augmentation de l'indice santé fixée à 1,7 %.  
Le montant prévu pour 2006 est de 2.805.432 €.

### Fixation budgets 2007-2008

Les crédits d'investissement concernant l'informatique pour les années 2007 et 2008 sont obtenus en appliquant l'augmentation de l'indice santé au budget de l'année précédente.

#### 3.2.1. Frais pour projets liés aux missions de base

Un certain nombre de projets sont élaborés pour assurer le support des missions de base de l'organisme (voir ci avant).

Les crédits d'investissement prévus à cet effet sont les suivants :

<b>Projet</b>	<b>2006</b>
Argos Contrôle des activités professionnelles et de la perception des allocations familiales	17.000
Mise en œuvre datawarehouse (Compass)	250.000
<b>Total projets missions de base</b>	<b>267.000</b>

Ces projets se poursuivront sur les années 2007 et 2008 pour des montants équivalents à ceux de 2006

### **3.3. Investissements immobiliers**

#### Fixation budget 2006

Les crédits d'investissement immobiliers sont estimés sur la base du montant normé 2005 repris dans le tableau ci-avant, adapté à l'augmentation de l'indice santé fixée à 1,8 %.

Le montant obtenu est de 414.521 €.

Ce crédit servira à l'amélioration du conditionnement d'air dans le bureau régional et à la rénovation de l'immeuble administratif situé à Turnhout.

#### Fixation budgets 2007-2008

Les crédits d'investissement immobiliers pour les années 2007 et 2008 sont déterminés chaque année en fonction des besoins établis, moyennant l'avis favorable du Commissaire du Gouvernement au Budget, tenant compte, notamment de l'évolution du programme pluriannuel.



**B. Crédits de gestion relatifs aux projets détaillés par type de crédit**

Les projets ci-dessous sont financés par les recettes propres de l'ONP

**1. Crédits de personnel**

<b>Projet</b>	<b>2006</b>
ESAU et simulation	1.260.070
<b>Total projets</b>	<b>1.260.070</b>

**2. Crédits de fonctionnement****2.1. Crédits de fonctionnement ordinaires (=hors informatique)**

<b>Projet</b>	<b>2006</b>
ESAU et simulation	36.711
Communication (Média) concernant la problématique des fins de carrière	300.000
Guide des pensions	396.744
<b>Total projets</b>	<b>733.455</b>

### 3. Crédits d'investissement

#### 3.1. Investissements hors informatique

Achat de poste de travail

<b>Projet</b>	<b>2006</b>
ESAU et simulation	16.514
<b>Total projets</b>	<b>16.514</b>

#### 3.2. Investissements concernant l'informatique

<b>Projet</b>	<b>2006</b>
ESAU et simulation	200.225
<b>Total projets</b>	<b>200.225</b>

Les projets se poursuivront sur les années 2007 et 2008 pour des montants équivalents à ceux de 2006.



Aperçu des projets évoqués dans les dispositions budgétaires avec référence aux articles du contrat d'administration les évoquant

ARGOS

La pension de retraite et de survie n'est payable que si le bénéficiaire n'exerce pas d'activité professionnelle dépassant les limites autorisées et s'il ne jouit pas d'une indemnité pour cause de maladie, d'invalidité ou de chômage involontaire ni d'une allocation pour cause d'interruption de carrière, de crédit-temps ou de réductions de prestations, d'une indemnité complémentaire accordée dans le cadre d'une prépension conventionnelle.

Le contrôle de la perception d'allocations familiales (condition du bénéfice de certaines pensions de survie et information permettant de déterminer les plafonds applicables en matière d'activité professionnelle autorisée) doit également s'automatiser au départ notamment des données enregistrées dans le répertoire national des allocations familiales

La priorité de ce projet pour 2006 est axée sur le contrôle de l'activité professionnelle

Actuellement, le contrôle de cette activité s'effectue sur base de déclarations exigées du pensionné et corroborées par l'employeur.

L'objectif est de généraliser et d'automatiser le contrôle en se fondant sur les informations contenues dans la DMFA. .

**(art.25 du projet de contrat d'administration :**

« Dès 2006, l'Office contrôle, via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale, l'activité professionnelle salariée des pensionnés et de leur conjoint en cas de pension accordée au taux de ménage ainsi que le bénéfice éventuel d'allocations sociales. Il a notamment recours aux informations disponibles dans le réseau primaire de la sécurité sociale (DMFa et DIMONA »).

### Communication E-ID

Vise à transmettre au pensionné, sur base d'une identification certifiée, diverses informations à son adresse E-Mail et à lui permettre également d'introduire sa demande de pension /GRAPA par voie électronique.

#### **(art.12 du projet de contrat :**

« Sur base d'une identification certifiée de l'utilisateur, l'Office s'engage, avant le terme du présent contrat,

- à répondre on-line, au départ de son site Web, à toute demande de duplicata de document ;
- à communiquer toute information utile au pensionné qui aura fourni son adresse de courrier électronique
- à prendre toute disposition permettant l'introduction de la demande de pension ou de la garantie de revenus aux personnes âgées par voie électronique. »)

### Modèle de prévision des dépenses de pension

Pour effectuer des prévisions et des simulations de qualité, l'Office doit développer un nouveau modèle intégrant toutes les données statistiques provenant de l'exécution de ses missions et des informations liées aux évolutions sociales et démographiques.

#### **(Art. 40 du projet)**

### Mandat de paiement électronique indépendant

Actuellement, les données qui permettent la mise en paiement des droits accordés par le régime des pensions d'indépendant sont communiquées électroniquement par l'INASTI directement à l'ONP.

La Banque Carrefour de la Sécurité Sociale a donné son autorisation pour que cette procédure se poursuive jusque fin juin 2006. Au-delà de ce terme, les transmissions électroniques de données devront s'effectuer via son intermédiaire.

## Theseos

L'objectif de Theseos est la création d'un dossier intégré qui puisse être consulté par toute personne (qui a les droits d'accès), partout (quel que soit l'endroit où elle se trouve) et en tout temps.

Dans le dossier intégré, toutes les actions entreprises pendant l'existence d'un dossier de pension, sont enregistrées. Cela comprend l'estimation des droits à la pension, l'instruction débouchant sur l'octroi d'une pension, l'exécution de la décision, la gestion des paiements, la clôture et l'archivage du dossier de pension

Le projet Theseos implique notamment

- La digitalisation de tous les documents d'un dossier
- L'automatisation du traitement d'un dossier de pension
- La réécriture des différents programmes de calcul (attribution et paiement) fondée sur une signalétique unique ;
- La mise en place d'un workflow couplé à une gestion de documents et à une gestion des connaissances
- La consolidation des informations dans une banque de données unique.

## Mise en oeuvre d'une data warehouse

Avant l'expiration du contrat, une data warehouse enregistrant toutes les étapes, successives ou parallèles, des processus de production sera implémentée afin de disposer d'un outil permettant d'objectiver le suivi du contrat d'administration. Celle-ci repose sur une analyse affinée des différents indicateurs existants et de ceux qui doivent être développés.

### **(art.44 du projet :**

« Avant l'expiration du contrat, une data warehouse enregistrant toutes les étapes, successives ou parallèles, des processus de production sera implémentée. En attendant, les objectifs sont suivis et mesurés

- par les tableaux de bord (en ce qui concerne le volume);
- par des programmes internes et le Workflow (pour le volume et le respect des délais) ;
- par des contrôles a priori et a posteriori (en ce qui concerne la qualité des droits et des paiements);
- par des enquêtes de satisfaction (en ce qui concerne la qualité »).

## AURA et simulation

### a) AURA(Automatische raming) /ESAU (Estimation automatique)

Il s'agit ici de fournir en annexe à l'aperçu particulier de carrière ( qui est le résumé des données validées du compte individuel de pension) expédié en 2006 à tous les personnes résidant en Belgique ayant (eu) une activité de travailleur salarié et qui atteignent l'âge de 55 ans) une estimation de la pension calculée aux différentes dates possibles de prise de cours.

#### **(art.10 du projet :**

« Dans le cadre de l'Arrêté royal du 1<sup>er</sup> octobre 2003 relatif à l'aperçu particulier de carrière, l'Office joint, à ce document, d'initiative et dès juin 2006, une estimation de la pension de retraite de salarié basée sur les inscriptions figurant sur le compte individuel. Ces documents sont envoyés aux personnes résidant en Belgique, ayant (eu) une activité de travailleur salarié et atteignant l'âge de 55 ans. »

### b) Simulation :

Ce nouveau projet vise à développer en collaboration avec l'INASTI et l'Administration des pensions, un module de calcul permettant à toute personne, sur base de données qu'elle introduit, d'obtenir une simulation de sa pension.

## Guide des pensions

L'objectif de ce guide est de fournir aux futurs bénéficiaires d'une pension des informations pratiques spécifiques à leur statut de pensionné.

Il devra donc mettre en évidence ce qui change pour eux lorsqu'ils deviennent pensionnés, mais aussi les différents avantages auxquels ils ont droit.

Par extension, les sujets propres aux personnes âgées seront abordés.

Il développera divers thèmes (Pensions, finances, réductions spéciales, santé, services,...).

### **(Art. 9 § 2 alinéa 2 du projet de contrat :**

« § 2 .....

Il collabore à l'élaboration du 'Guide des pensions' Ce guide détaille toutes les matières susceptibles d'intéresser les futurs pensionnés. Il sera envoyé gratuitement avec la notification de pension.... »



## **Annexe 5**

### **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 du Comité de Gestion portant fixation du plan de personnel de l'Office national des pensions.

— 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.

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.

Dans ce 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 47 du contrat d'administration est calculé au coefficient moyen de liquidation 2006 (1,3942).