

**BESTUURSOVEREENKOMST**  
**VOOR DE PERIODE 2006 – 2008**  
**TUSSEN DE BELGISCHE STAAT**  
**EN DE RIJKSDIENST VOOR ARBEIDSVOORZIENING**

**Inhoudstafel**

**INLEIDING**

**TITEL I: BEGRIPSBEPALINGEN**

**TITEL II: TAKEN EN DOELSTELLINGEN VAN DE RIJKSDIENST VOOR  
ARBEIDSVOORZIENING**

**HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN**

**HOOFDSTUK 2: EEN VERVANGINGSINKOMEN TOEKENNEN OVEREENKOMSTIG  
DE GELDENDE WETTELIJKE EN REGLEMENTAIRE BEPALINGEN**

- Afdeling I: Tijdig en correct uitspraak doen over het recht van de betrokkenen
  - Onderafdeling I: Toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen en brugpensioen
  - Onderafdeling II: Volledig behandelen van de dossiers loopbaanonderbreking en tijdskrediet
  - Onderafdeling III: Vergoeden van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers
  - Onderafdeling IV: Behandelen van dossiers afstand en beslag
- Afdeling II: Tijdig en correct verifiëren van de uitgaven
  - Onderafdeling I: Verifiëren van de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen
  - Onderafdeling II: Controleren van de boekhoudingen van de uitbetalingsinstellingen
  - Onderafdeling III: Controleren van de boekhoudingen van de Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen
- Afdeling III: Voorkomen en bestrijden van oneigenlijk gebruik en bedrog
  - Onderafdeling I: Uitvoeren van het handhavingsbeleid
  - Onderafdeling II: Terugvorderen
  - Onderafdeling III: Onderzoeken van abnormaal langdurige werkloosheid
  - Onderafdeling IV: Uitspraak doen over betwiste zaken

**HOOFDSTUK 3: DE WERKGELEGENHEID BEVORDEREN**

- Afdeling I: Organiseren en promoten van de activering van de werkloosheidsuitkeringen
- Afdeling II: Opvolgen van het actieve zoekgedrag naar werk
- Afdeling III: Afleveren van attesten
- Afdeling IV: Opvolgen van de vervangingsplicht bij brugpensioen

**HOOFDSTUK 4: DE BELEIDSVERANTWOORDELIJKE ADVISEREN OVER DE  
DOELTREFFENDHEID VAN HET GEVOERDE OF VOORGENOMEN BELEID**

- Afdeling I: Bieden van beleidsondersteuning en -advies
- Afdeling II: Ter beschikking stellen van statistische gegevens
- Afdeling III: Uitvoeren van impactstudies

**HOOFDSTUK 5: HET INTERN BEHEER OPTIMALISEREN**

Afdeling I: Geïntegreerd beheren

Afdeling II: Financieel beheren

**TITEL III: GEDRAGSREGELS TEN AANZIEN VAN HET PUBLIEK****HOOFDSTUK 1: EEN KLANTGERICHTE DIENSTVERLENING AANBIEDEN**

Afdeling I: Ter beschikking stellen van informatie

Afdeling II: Antwoorden op schriftelijke vragen om informatie

Afdeling III: Optimaliseren van het onthaal

**HOOFDSTUK 2: DUIDELIJKE EN BEGRIJPelijke REGELS EN PROCEDURES  
NASTREVEN**

Afdeling I: Nastreven van administratieve vereenvoudiging

Afdeling II: Verbeteren van de leesbaarheid van administratieve documenten

**HOOFDSTUK 3: RECHTSZEKERHEID EN GELIJKE BEHANDELING WAARBORGEN**

Afdeling I: Toepassen van een rulling-procedure

Afdeling II: Toepassen van een deontologische code

**HOOFDSTUK 4: ONTWIKKELEN VAN E-GOVERNMENT**

Afdeling I: Meewerken aan het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid

Afdeling II: Elektronisch aanvragen en meedelen van gegevens

Afdeling III: Elektronisch consulteren van dossiers

Afdeling IV: Aanbieden van elektronische dienstencheques

**HOOFDSTUK 5: SAMENWERKEN MET ALLE BETROKKEN PARTIJEN**

Afdeling I: Samenwerken met de federale ombudsmannen

Afdeling II: Samenwerken met de OCMW's

**TITEL IV: MEETINSTRUMENTEN VOOR DE OPVOLGING VAN DE  
DOELSTELLINGEN EN DE NALEVING VAN GEDRAGREGELS****TITEL V: VERBINTENISSEN VANWEGE DE STAAT****TITEL VI: BEPALING VAN DE BEHEERSKREDIETEN EN VAN HET MAXIMAAL  
BEDRAG AAN PERSONEELSKREDIETEN DAT BETREKKING HEEFT OP DE  
STATUTAIRE AMBTENAREN****TITEL VII: SLOTBEPALINGEN**

## INLEIDING

### **BESTUURSOVEREENKOMST VOOR DE PERIODE 2006 - 2008 TUSSEN DE BELGISCHE STAAT EN DE RIJKSDIENST VOOR ARBEIDSVOORZIENING**

Overwegende,

dat de bestuursovereenkomst geen betrekking heeft op de inhoudelijke aspecten van de sociale zekerheid, noch op de vastlegging van het bedrag van de ontvangsten of uitgaven, maar de optimalisering beoogt van de dagelijkse werking en het beheer van de instellingen en om dat doel te bereiken een grotere marge toekent inzake personeelsbeleid en financieel beheer;

dat de overeenkomstsluitende partijen zichzelf beschouwen als partners die - slechts samen met andere partners - de opdrachten die aan de Rijksdienst zijn opgelegd, uitvoeren en kunnen uitvoeren;

dat de huidige overeenkomst geen afbreuk kan doen aan de bevoegdheden, opdrachten en verantwoordelijkheden van andere partijen die bij de toepassing van het stelsel van de werkloosheidsverzekering betrokken zijn;

dat de overeenkomst de partijen slechts bindt in het kader van de bestaande bevoegdheidsverdeling tussen de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening en de uitbetalingsinstellingen zoals die reglementair bepaald is;

dat de uitbetalingsinstellingen bevoegd en verantwoordelijk blijven voor de opdrachten toegekend in toepassing van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders en van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het handvest van de sociaal verzekerde, met name de werknemer informeren betreffende zijn rechten en plichten met betrekking tot de werkloosheidsverzekering, het dossier van de werknemer indienen bij de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, de voorgeschreven formulieren ter beschikking van de werknemer houden en aan de werknemer of aan de bevoegde diensten alle voorgeschreven mededelingen verstrekken en voorgeschreven documenten overmaken;

dat beide overeenkomstsluitende partijen zich engageren om een optimale omgeving te creëren voor de realisatie van de verbintenissen, meer bepaald door akkoorden te sluiten met de Gewesten en de Gemeenschappen en deze te respecteren en te doen respecteren;

dat de overeenkomstsluitende partijen zich engageren om de beschikkingen te respecteren inzake het paritair beheer dat versterkt wordt, aangezien in het kader van de responsabilisering van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid belangrijker verantwoordelijkheden en meer autonomie toegekend worden aan de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid;

dat de wil bestaat om een avenant of avenanten toe te voegen aan de huidige overeenkomst indien nieuwe beleidsinitiatieven of beleidswijzigingen in werking treden na de ondertekening van de huidige overeenkomst;

gelet op het akkoord van het College van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, gegeven op 26 augustus 2005, inzake de onderlinge coördinatie en consistentie van de ontwerpen van bestuursovereenkomst van de onderscheiden Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid;

gelet op het advies van het Tussenoverlegcomité, gegeven in zijn zitting van 15 februari 2006;

wordt in uitvoering van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en de vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels,

tussen:

- de Belgische Staat, vertegenwoordigd door de Minister van Werk, de heer Peter Vanvelthoven, de Minister van Begroting, mevrouw Freya Van den Bossche, en de Minister van Ambtenarenzaken, de heer Christian Dupont,

en

- de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, vertegenwoordigd door
- de stemgerechtigde beheerders aangeduid door het beheersorgaan: mevrouw Ann Van Laer en de heren Rudy De Leeuw en Luk De Vos, als vertegenwoordigers van de werknemers, en de heer Bart Buysse, als vertegenwoordiger van de werkgevers,
- de administrateur-generaal, de heer Karel Baeck, en de adjunct-administrateur-generaal, de heer Jean-Marie Delrue,

voor de periode die aanvangt op 1 januari 2006 en eindigt op 31 december 2008 overeengekomen wat volgt:

**TITEL I: BEGRIPSBEPALINGEN****Artikel 1.**

In deze bestuursovereenkomst wordt verstaan onder:

1. “Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening” (RVA): de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening zoals bedoeld in artikel 7, §1 van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders;
2. “Fonds voor Sluiting van Ondernemingen”: het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers zoals bedoeld in artikel 9 van de wet van 28 juni 1966 betreffende de schadeloosstelling van de werknemers die ontslagen worden bij sluiting van ondernemingen;
3. “Beheerscomité”: het Beheerscomité van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening zoals bedoeld in artikel 1, 5°, van de wet van 25 april 1963 betreffende het beheer van de instellingen van openbaar nut voor sociale zekerheid en sociale voorzorg en artikel 2 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, dat tevens het Beheerscomité vormt van het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen;
4. “Uitbetalingsinstellingen”: de uitbetalingsinstellingen zoals bepaald door artikel 7, §2 van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders;
5. “Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen” (PWA): de Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen zoals bedoeld in de artikels 8 en 9 van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders;
6. “Boordtabellen”: de boordtabellen zoals bedoeld in artikel 10 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en de vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;
7. “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 de vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;
8. “Productivity Measurement and Enhancement System” (PROMES): de methode voor het sturen en opvolgen van de activiteiten in verband met de controle op de naleving van de reglementering door werkgevers en uitkeringstrekkers. Deze methode is gebaseerd op het theoretisch model van R.D. Pritchard. PROMES leidt tot een maandelijkse globale index van de controleactiviteiten. Deze globale index is gebaseerd op een geselecteerde set van relevante indicatoren en hun respectievelijke doelmatigheidsrelatie met de algemene objectieven;

9. “Statistical Process Control”-methode (SPC): de methode waarbij op basis van willekeurige statistische steekproeven de correctheid van administratieve beslissingen wordt nagegaan;
10. “Toekennen van het recht op uitkeringen”: de opdracht die alle activiteiten omvat in verband met de behandeling van de aanvragen om werkloosheidsuitkeringen en uitkeringen brugpensioen en de behandeling van de aangiften over de gewijzigde situatie van de uitkeringsgerechtigden, alsook de beslissingen inzake de toekenning of weigering van vrijstellingen van bepaalde vergoedbaarheidsvoorwaarden.
11. “Behandelen van dossiers loopbaanonderbreking en tijdskrediet”: de opdracht die alle activiteiten omvat in verband met de behandeling van aanvragen voor het onderbreken of verminderen van de arbeidsprestaties in het kader van de loopbaanonderbreking (overheidssector) of het tijdskrediet (privé-sector) en het geven van de opdracht tot betaling van de gerechtigden;
12. “Afstand en beslag”: de opdracht waarbij de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening als schuldenaar van inkomsten inhoudingen verricht op de uitkeringen die ofwel rechtsreeks door hem betaald worden ofwel via de uitbetalingsinstellingen. Het betreft hoofdzakelijk uitvoerende derdebeslagen, uitvoeringsprocedures inzake onderhoudsgelden (loondelegatie) en overdrachten (in toepassing van de wet van 12 april 1965 op de bescherming van het loon van werknemers);
13. “Terugvorderen”: de opdracht die alle activiteiten omvat die gepaard gaan met de invordering van bedragen waarvan bij controle of door spontane aangifte gebleken is dat ze ten onrechte verkregen werden;
14. “Bevorderen van de werkgelegenheid”: de opdracht die alle activiteiten omvat die de Rijksdienst moet organiseren of waaraan hij actief moet meewerken met als doel de integratie van bepaalde categorieën van inactieven op de arbeidsmarkt te bevorderen;
15. “Afleveren van attesten”: de opdracht die alle activiteiten omvat die verband houden met het opmaken en afleveren door de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening van attesten, in toepassing van de Europese, federale, gemeenschaps- of gewestreglementering;
16. “Geïntegreerd beheer”: het beheersmodel dat door Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening ontwikkeld werd om gekwantificeerde resultaten te behalen in de verschillende activiteitsdomeinen en dat hem toelaat het beheersen van de basisopdrachten via genormeerde beheersindicatoren en het opzetten van structurele verbeteringsprojecten te integreren;
17. “Jaaractieplannen (JAP)”: het geheel van verbeteringsacties dat jaarlijks door alle werkloosheidsbureaus en directies van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening uitgevoerd wordt en waarmee men zeer concrete doelstellingen tracht te bereiken. Zo kunnen de Missie, de Strategie en de verbintenissen van de bestuursovereenkomst ook lokaal gerealiseerd worden;
18. “Centrale projecten”: de structurele verbeteringsacties die een impact hebben op het werk van het voltallige personeel van de Rijksdienst van Arbeidsvoorziening, op een specifiek activiteitsdomein of op de gebruikers;
19. “Het Common Assessment Framework” (CAF): het zelfevaluatiemodel dat toelaat de sterke en zwakke punten van een organisatie te identificeren. Het is erkend op het niveau van de Europese Unie als instapmodel voor kwaliteitsmanagement en speciaal aangepast aan de overheidssector;

20. “SWOT-analyse”. (Strengths – Weaknesses – Opportunities – Threats): de methode voor de identificatie en inschatting van de interne sterke en zwakke punten en van externe opportuniteiten en bedreigingen voor de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening;
21. “Risicobeheer”: de methode die de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening ontwikkeld heeft om erop toe te zien dat zijn Missie niet in het gedrang komt door de concretisering van welbepaalde risico’s. Risico’s zijn alle interne en externe factoren die het bereiken van de doelstellingen van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening kunnen bedreigen;
22. “Omgevingsscanning”: het bestuderen van de omgeving met als doel de grote tendensen in de omgeving van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening aan te geven en de elementen op te sporen die de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening positief (mogelijkheden) en negatief (bedreigingen) kunnen beïnvloeden;
23. “Kostprijscalculatie”: het model dat een gedetailleerd inzicht biedt in de structuur van de werkingskosten van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening per kostenplaats, kostensoort en opdracht;
24. “Financieel beheer”: de opdracht die alle activiteiten omvat met betrekking tot het beheer van de financiële middelen van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening;
25. “OASIS” (Organisatie Anti-fraude van de Sociale Inspectiediensten): het samenwerkingsverband tussen de FOD’s Sociale zekerheid, Financiën en Werkgelegenheid, RSZ, RVA, KSZ en MvM. Er werd een datawarehouse ontwikkeld waarin gegevens uit verschillende gegevensbanken gegroepeerd worden (LATG, Dimona, DMFA, BTW,...). Het datawarehouse moet de betrokken diensten in staat stellen om, enerzijds, op basis van potentiële fraude-indicatoren doelgerichte controles uit te voeren en, anderzijds, analyses te verrichten op gerelateerde gegevens afkomstig van verschillende socialezekerheidssectoren. De inspectiediensten krijgen zo gedetailleerde informatie (“alarmen”) over werknemers en werkgevers wat een indicatie kan zijn van mogelijke misbruiken en aanleiding kan geven tot een onderzoek ter plaatse;
26. “CONSULTO”: de periodieke tevredenheidsenquête uitgevoerd door de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening waarbij de tevredenheid en de wachttijd van de bezoekers in de werkloosheidsbureaus en het hoofdbestuur wordt gemeten;
27. “CONSULTO +”: de periodieke tevredenheidsenquête uitgevoerd door de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening bij de bezoekers van de website, de loopbaanonderbrekers of personen die gebruik maken van tijdskrediet, de werkgevers die aangifte doen van tijdelijke werkloosheid en de personen die met een dienst van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening of het Fonds Sluiting Ondernemingen telefonisch contact hebben;
28. “GENESIS” (Gathering Evidences from National Enquiries Social Inspection Services): het synthetisch kadaster van de onderzoeken dat een database is die informatie bevat over de lopende of afgesloten onderzoeken bij de inspectiediensten van de RSZ, TSW, SI en de RVA. Door het synthetisch kadaster van de onderzoeken te raadplegen, kan men gegevens consulteren betreffende de ondernemingen en de natuurlijke personen die het onderwerp van een onderzoek zijn, of zijn geweest, in minstens één van de bovengenoemde inspectiediensten.

## TITEL II: TAKEN EN DOELSTELLINGEN VAN DE RIJKSDIENST VOOR ARBEIDSVOORZIENING

### HOOFDSTUK 1: ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 2.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening vervult in het kader van zijn opdracht van openbare dienst, zowel taken om te voorzien in een vervangingsinkomen overeenkomstig de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen, als taken ter bevordering van de werkgelegenheid.

Voor de vervulling van deze opdracht zijn eveneens bijzondere taken en bevoegdheden toegewezen aan de uitbetalingsinstellingen. De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening vervult zijn opdracht niet alleen in samenwerking met de uitbetalingsinstellingen, maar ook in samenwerking met andere partners.

De opdracht van de openbare dienst inzake het vervangingsinkomen omvat het nemen van beslissingen over de toekenning van het recht op uitkeringen, de herverdeling van financiële middelen en de controle ervan, evenals de terugvordering van ten onrechte verkregen bedragen.

Met betrekking tot de opdracht van openbare dienst inzake de werkgelegenheid levert de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening attesten af. Hij vervult ook taken in het kader van:

- de eventuele vervangingsplicht bij brugpensioenen;
- de activering van de uitkeringen;
- de herstructurering van ondernemingen;
- de activering en de opvolging van het zoekgedrag van de werklozen (cf. samenwerkingsakkoord tussen de federale staat, de gewesten en de gemeenschappen betreffende de actieve begeleiding en opvolging van werklozen van 30 april 2004 en het KB van 4 juli 2004 houdende de wijziging van de werkloosheidsreglementering ten aanzien van volledig werklozen die actief moeten zoeken naar werk);
- de vereffening van de uitgaven met betrekking tot het betaald educatief verlof;
- de organisatie, promotie en controle van het systeem van (buurt)dienstencheques;
- de vereffening van de uitgaven van startbaanovereenkomsten die deel uitmaken van de globale projecten bedoeld in artikel 43 van de wet van 24 december 1999 ter bevordering van de werkgelegenheid;
- de verzekering van de betaling van outplacementbegeleidingen voor werknemers van wie de werkgever zijn verplichtingen inzake outplacement niet is nagekomen;
- de vergoeding voor onvolledige bezetting omwille van redenen onafhankelijk van de wil van de onthaalouder zoals voorzien in het ad-hoc statuut van de onthaalouders;
- de vereffening van de uitgaven aan de VDAB, FOREM, IBFFP, BGDA en Arbeitsamt in uitvoering van de artikels 10 en 11 van het samenwerkingsakkoord van 30.04.2004 tussen de Federale Staat, de Gewesten en de Gemeenschappen betreffende de actieve begeleiding en opvolging van werklozen;
- de vereffening van de uitgaven van het federaal deel van het samenwerkingsakkoord van 04.07.2000 tussen de Staat, de Gewesten en de Duitstalige Gemeenschap betreffende de sociale economie, in uitvoering van artikel 171 van de programmawet van 27.12.2004.



De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening vervult ten opzichte van de regering een beleidsvoorbereidende en beleidsondersteunende taak.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening organiseert, samen met de andere Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid en met andere bevoegde instellingen, de uitwisseling van gegevens betreffende uitkeringsgerechtigden en dit binnen het primaire netwerk opgericht tussen de bevoegde instellingen van de sociale zekerheid.

Bovendien organiseert de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening momenteel, bij middel van het secundaire netwerk opgericht tussen de Rijksdienst en de uitbetalingsinstellingen voor werkloosheidsuitkeringen, de uitwisseling van gegevens over de werklozen en de bruggepensioneerden, tussen de uitbetalingsinstellingen en de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening.

Ter ondersteuning van deze opdrachten van openbare dienst realiseert de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening eveneens verschillende taken van intern beheer.

## HOOFDSTUK 2: EEN VERVANGINGSINKOMEN TOEKENNEN OVEREENKOMSTIG DE GELDENE WETTELIJKE EN REGLEMENTAIRE BEPALINGEN

### Afdeling I: Tijdig en correct uitspraak doen over het recht van de betrokkenen

#### Onderafdeling I: Toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen en uitkeringen brugpensioen

##### Artikel 3.

Onverminderd de wettelijke termijnen waarbinnen de beslissingen inzake de toekenning van het recht op uitkeringen dienen worden genomen, zal 95% van de beslissingen over de toekenning van het recht op werkloosheidsuitkeringen en brugpensioenen gebeuren binnen een termijn van 17 dagen, te rekenen vanaf de ontvangst van het volledige dossier.

##### Artikel 4.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening neemt 95% van de beslissingen over de vrijstelling van bepaalde vergoedbaarheidsvoorwaarden binnen een termijn van 17 dagen, te rekenen vanaf de ontvangst van het volledig dossier.

##### Artikel 5.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening controleert steekproefsgewijs of de beslissingen over de toekenning van de uitkeringen genomen werden in overeenstemming met de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen.

Deze controle is gebaseerd op de “Statistical Process Control”-methodologie.

De doelstelling is om minstens 95,5% correcte beslissingen te nemen in verband met het recht op uitkeringen.

#### Onderafdeling II: Volledig behandelen van de dossiers loopbaanonderbreking en tijdskrediet

##### Artikel 6.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe dat personen die een volledige aanvraag loopbaanonderbreking of tijdskrediet hebben ingediend bij de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, vòòr de aanvangsdatum van hun loopbaanonderbreking of tijdskrediet, hun eerste betaling ontvangen in de maand volgend op de maand waarin de onderbreking aanvangt.

Indien de volledige aanvraag wordt ingediend bij de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening nà de aanvangsdatum van de loopbaanonderbreking of het tijdskrediet, verbindt de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening er zich toe de eerste betaling uit te voeren in de maand volgend op de maand van de ontvangst van de volledige aanvraag.

Het aantal personen met loopbaanonderbreking of tijdskrediet dat de 1<sup>e</sup> betaling binnen bovenvermelde termijnen ontvangt, bedraagt minstens:

2006 (1 <sup>e</sup> jaar)	2007 (2 <sup>e</sup> jaar)	2008 (3 <sup>e</sup> jaar)
90%	95%	95%

**Artikel 7.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening controleert steekproefsgewijs of de aanvragen om loopbaanonderbreking of tijdskrediet en de aangiften over de gewijzigde situatie van de uitkeringsgerechtigden worden behandeld in overeenstemming met de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen.

Deze controle is gebaseerd op de “Statistical Process Control”-methodologie.

Het aantal correcte beslissingen in verband met het recht op uitkeringen bedraagt minstens:

2006 (1 <sup>e</sup> jaar)	2007 (2 <sup>e</sup> jaar)	2008 (3 <sup>e</sup> jaar)
96%	96,5%	97%

**Artikel 8.**

Voor wat loopbaanonderbreking en tijdskrediet betreft, dient de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening elke sociaal verzekerde die erom vraagt advies te verstrekken over zijn rechten en plichten. Tevens dient de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, voor wat de loopbaanonderbreking en tijdskrediet betreft, op eigen initiatief aan de sociaal verzekerde elke bijkomende informatie te verstrekken nodig voor het onderzoek van zijn aanvraag of het behoud van zijn rechten.

**Onderafdeling III: Vergoeden van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers****Artikel 9.**

Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen meet de termijn waarbinnen het resultaat van de onderzoeken naar de toepasbaarheid van de sluitingswetten aan het Beheerscomité wordt meegedeeld.

De doelstelling is het efficiënter organiseren van de gegevensverzameling en het beheer van deze dossiers met het oog op tijdwinst bij het afronden van onderzoeken. Hierdoor zal de individuele rechthebbende sneller betaald worden.

Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen werkt minstens 70% van deze ondernemingsonderzoeken af binnen de 10 maanden na de datum van publicatie van het faillissement in het Belgisch Staatsblad.

**Artikel 10.**

De betaling van de door het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen toegekende som inzake sluitingspremies en de contractuele vergoedingen voor individuele dossiers die volledig zijn, zal gebeuren binnen volgende termijnen:

1. betaling van 95% van de dossiers binnen 2 maanden na de beslissing van het Beheerscomité indien het gaat om een sluitingspremie;
2. betaling van 95% van de dossiers binnen 2 maanden na de beslissing van het Beheerscomité voor de individuele aanvragen voor contractuele vergoedingen die ingediend werden vòòr de beslissing van het Beheerscomité;
3. betaling van 95% van de dossiers binnen 2 maanden na de indiening van de volledige aanvraag voor de individuele aanvragen voor contractuele vergoedingen die ingediend werden nà de beslissing van het Beheerscomité.

De betaling van de aanvullende vergoeding brugpensioen gebeurt in 99% van de gevallen binnen de 60 dagen na indiening van de volledige aanvraag.

#### **Onderafdeling IV: Behandelen van dossiers afstand en beslag**

##### **Artikel 11.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening waarborgt een eenvormige en correcte behandeling van alle procedures inzake beslag en afstand via de centralisatie van de behandeling van deze dossiers, met inachtneming van de regels inzake de volgorde van uitvoering bij samenloop van verschillende procedures en met de nodige informatie naar alle betrokken partijen toe.

Wat de inhoudingen op werkloosheidsuitkeringen betreft, heeft de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening een protocol afgesloten met de uitbetalingsinstellingen dat de verantwoordelijkheden bij de uitvoering van beslagprocedures vastlegt.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening zal een controlesysteem op basis van steekproeven ontwikkelen teneinde te verifiëren of de beslissingen houdende de beslagprocedures of de loonoverdrachten werden genomen overeenkomstig de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen.

Het eerste jaar van de bestuursovereenkomst zal de methodologie gebaseerd op de zgn. “Statistical Process Control”-methode toegepast worden.

Gedurende het tweede jaar van de bestuursovereenkomst zullen de gekwantificeerde objectieven worden gedefinieerd.

In de loop van het derde jaar van de bestuursovereenkomst zullen de tijdens het tweede jaar bereikte resultaten worden onderzocht en geëvalueerd, en de objectieven, in voorkomend geval, worden aangepast.

## **Afdeling II: Tijdig en correct verifiëren van de uitgaven**

### **Onderafdeling I: Verifiëren van de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen**

#### **Artikel 12.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening voorziet de uitbetalingsinstellingen van de noodzakelijke financiële middelen om de sociale uitkeringen tijdig aan de gerechtigden te kunnen betalen en hun eigen werking te kunnen financieren.

#### **Artikel 13.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe alle betalingen, verricht door de uitbetalingsinstellingen, volledig en binnen de wettelijke termijn te verifiëren.

#### **Artikel 14.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening controleert steekproefsgewijs of de beslissingen over de verificatie van de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen werden genomen in overeenstemming met de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen.

Deze controle is gebaseerd op de “Statistical Process Control”-methodologie.

Het aantal correcte beslissingen in verband met de verificatie van de uitgaven bedraagt minstens:

2006 (1 <sup>e</sup> jaar)	2007 (2 <sup>e</sup> jaar)	2008 (3 <sup>e</sup> jaar)
96%	97%	98%

#### **Artikel 15.**

Op eigen initiatief doet de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening aan de bevoegde uitbetalingsinstelling een voorstel tot bijpassing aan de reeds toegekende uitkering, telkens wanneer blijkt dat het ingediende bedrag lager is dan het bedrag dat betaald zou moeten zijn volgens de berekeningswijze van de Rijksdienst.

### **Onderafdeling II: Controleren van de boekhoudingen van de uitbetalingsinstellingen**

#### **Artikel 16.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening voert in elke afdeling van de uitbetalingsinstellingen jaarlijks minimum vier controles op de boekhouding uit, waarvan minstens:

1. één controle op de boekhouding “sociale prestaties” in elk van de 155 afdelingen;
2. één controle op de overeenstemming tussen het boekhoudkundig saldo van de voorschotten bij de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening en het saldo binnen de boekhouding “sociale prestaties” in elk van de 155 afdelingen van de uitbetalingsinstellingen;
3. één controle op de beheersboekhouding in elk van de 60 afdelingen waar de erkende uitbetalingsinstellingen hun beheersboekhouding houden;
4. één controle op de gevallen voorgelegd door elk van de 60 afdelingen waar de erkende uitbetalingsinstellingen hun beheersboekhouding houden, voor de ten laste legging van de intrestenprovisie, ingesteld door het artikel 168bis van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering.

### **Onderafdeling III: Controleren van de boekhoudingen van de Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen**

#### **Artikel 17.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening past overeenkomstig artikel 79 §12 van de werkloosheidsreglementering, een systeem van boekhoudkundige opvolging toe in de 586 PWA's, teneinde te verifiëren of deze hun ontvangsten gebruiken in functie van hun sociaal doel in het kader van de klassieke PWA-taken.

### **Afdeling III: Voorkomen en bestrijden van oneigenlijk gebruik en bedrog.**

#### **Onderafdeling I: Uitvoeren van het handhavingsbeleid**

#### **Artikel 18.**

Om de activiteiten in verband met de controle op de naleving van de reglementering door werkgevers en uitkeringstrekkers op te volgen en te sturen, past de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening het meetinstrument PROMES toe.

PROMES is een flexibel instrument dat snelle aanpassingen toelaat in geval van wijzigingen in de reglementering met een impact op het te voeren handhavingsbeleid.

#### **Artikel 19.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening controleert in het kader van PROMES ook steekproefsgewijs de kwaliteit van de uitgevoerde onderzoeken.

Deze controle is gebaseerd op de "Statistical Process Control"-methodologie.

Op basis van deze methode kunnen gerichte of structurele verbeteringsacties geïdentificeerd en uitgevoerd worden.

#### **Artikel 20.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening optimaliseert de toegang, de analyse en het gebruik van de gegevensbanken die beschikbaar zijn in het kader van het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid voor het opsporen van fraude.

#### **Artikel 21.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening werkt actief mee aan de ontwikkeling van de gegevensbanken OASIS en GENESIS.

**Artikel 22.**

De RVA optimaliseert de samenwerking met andere inspectiediensten onder coördinatie van de Federale Raad en het Federale Coördinatieteam.

De RVA werkt hiertoe loyaal mee aan de controles die georganiseerd worden door de Arrondissementen in het kader van de wet van 3 mei 2003 tegen de illegale arbeid en de sociale fraude.

**Onderafdeling II: Terugvorderen****Artikel 23.**

Indien een uitkering moet worden teruggevorderd, streeft de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening ernaar de beslissing van terugvordering samen met de vermelding van het terug te vorderen bedrag te versturen.

Het aantal dossiers waarbij de beslissing tot terugvordering en het gekende bedrag gezamenlijk worden verstuurd, bedraagt minstens 65%.

**Artikel 24.**

Met betrekking tot de vragen van schuldenaars tot afzien van terugbetaling zal - voor zover de begroting het mogelijk maakt - de beslissing aan de schuldenaar betekend worden binnen een termijn van 4 maanden vanaf de indiening van het volledige aanvraagdossier voor 95% van de dossiers.

In een geest van loyale deelname aan de collectieve schuldenregeling (wet van 5.7.1998) wordt de beslissing over het voorstel tot verzaking aan de schuldbemiddelaar betekend binnen de kortst mogelijke termijn en zeker, voor meer dan 99% van de beslissingen, binnen de 2 maanden na de verzending van het voorstel.

**Onderafdeling III: Onderzoeken van abnormaal langdurige werkloosheid****Artikel 25.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe om maandelijks geïnformatiseerde listings aan te maken met de te onderzoeken gevallen van abnormaal langdurige werkloosheid. Meer dan 99% van de gevallen vermeld op deze listings wordt door de werkloosheidsbureaus volgens een uniforme procedure afgewerkt binnen de drie maanden volgend op de maand van de aanmaak van de listings. Na deze afwerking ontvangt de werkloze, in voorkomend geval, een verwittiging per brief.

De directeur van het werkloosheidsbureau doet over meer dan 99% van de beroepen die zijn ingediend tegen de verwittigingen, en die volledig zijn, uitspraak binnen de 30 dagen.

**Onderafdeling IV: Uitspraak doen over betwiste zaken****Artikel 26.**

Wanneer uit de uitkeringsaanvraag blijkt dat de aanvrager werkloos is wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil, doet de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening in 66% van deze dossiers uitspraak over het recht op uitkeringen binnen de 40 dagen na ontvangst van de volledige uitkeringsaanvraag.



## **HOOFDSTUK 3: DE WERKGELEGENHEID BEVORDEREN**

### **Afdeling I: Organiseren en promoten van de activering van de werkloosheidsuitkeringen**

#### **Artikel 27.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe om de werkgelegenheidsmaatregelen waarbij de RVA betrokken is, te promoten bij de verschillende doelgroepen, zoals schoolverlaters, werkgevers en werkzoekenden, onder andere via de tussenkomst van de Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen.

#### **Artikel 28.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe om het systeem van de dienstencheques te promoten bij de verschillende doelgroepen zoals de ondernemingen, de werkzoekenden en de gebruikers, onder andere via de tussenkomst van de Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen.

#### **Artikel 29.**

In het kader van de erkenning van de ondernemingen binnen het stelsel van de dienstencheques verbindt de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening er zich toe om de dossiers voor te leggen aan de Adviescommissie Erkenningen binnen een termijn van 45 dagen. Aan deze verbintenis moet voldaan zijn voor ten minste 90% van de volledige dossiers.

#### **Artikel 30.**

Bij invoering van nieuwe activeringsmaatregelen zal de Rijksdienst alle nodige initiatieven ontwikkelen om deze optimaal uit te voeren.

### **Afdeling II: Opvolgen van het actieve zoekgedrag naar werk**

#### **Artikel 31.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening voert de maatregelen in verband met “activering van het zoekgedrag” uit en werkt hiervoor samen met de instellingen van de gewesten en de gemeenschappen en dit in overeenstemming met het geldende samenwerkingsakkoord.

De werkloze die behoort tot de doelgroep wordt vooraf en bij elke nieuwe stap in de procedure geïnformeerd, onder andere via infobladen.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening voert, gespreid in de tijd, individuele gesprekken met de werklozen uit de doelgroep en verbindt er zich toe de uitbetalingsinstellingen en gewestinstellingen te informeren over de voortgang van de procedure voor elk dossier.

Trimestrieel wordt er verslag uitgebracht bij de Minister van Werk over de uitvoering van deze regeringsbeslissing.

De RVA verdeelt de beschikbare middelen over de werkloosheidsbureaus zodat een gelijke en correcte behandeling van de volledig werklozen gegarandeerd is.

**Afdeling III: Afleveren van attesten****Artikel 32.**

Het aantal attesten met het oog op een individuele indienstneming dat binnen 24 uur na aanvraag wordt afgeleverd bedraagt minstens:

2006 (1 <sup>e</sup> jaar)	2007 (2 <sup>e</sup> jaar)	2008 (3 <sup>e</sup> jaar)
80%	85%	90%

Onverminderd de bepalingen van het eerste lid, wordt 95 % van de attesten met het oog op een individuele indienstneming afgeleverd binnen 1 week na ontvangst van de aanvraag.

**Afdeling IV: Opvolgen van de vervangingsplicht bij brugpensioen****Artikel 33.**

Inzake brugpensioen controleert de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening de naleving van de wettelijke vervangingsplicht. Deze controle gebeurt bij de aanvang van het brugpensioen en op basis van listings 12, 24 en 36 maand na de aanvang van het brugpensioen. De resultaten worden jaarlijks gerapporteerd aan de regering.

## **HOOFDSTUK 4: DE BELEIDSVERANTWOORDELIJKE ADVISEREN OVER DE DOELTREFFENDHEID VAN HET GEVOERDE OF VOORGENOMEN BELEID**

### **Afdeling I: Bieden van beleidsondersteuning en –advies**

#### **Artikel 34.**

In het kader van de responsabilisering van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, verbindt de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening zich ertoe ten opzichte van de regering beleidsondersteunend en beleidsadviserend op te treden.

Daarom heeft de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening in de hele organisatie een detectiestructuur opgezet om beleidsvoorstellen te verzamelen tot vereenvoudiging van het stelsel of voor het wegwerken van anomalieën.

### **Afdeling II: Ter beschikking stellen van statistische gegevens**

#### **Artikel 35.**

De relevante statistische gegevens van de domeinen waarop de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening actief is, zullen worden gepubliceerd, o.m. in “FLASH INFO” en “STAT INFO”.

Naast “FLASH INFO” is “Info gemeenten” en “Evolutie betalingen” eveneens beschikbaar op het internet, adres <http://www.rva.fgov.be>.

De voorlopige financiële resultaten en het jaarverslag van het voorbije jaar zijn respectievelijk voor het einde van de maand maart en voor het einde van de maand april beschikbaar.

### **Afdeling III: Uitvoeren van impactstudies**

#### **Artikel 36.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening ontwikkelt een methodologie voor het uitvoeren van een ex ante impactstudie bij wijziging van opdrachten of bij nieuwe opdrachten.

De bedoeling is enerzijds dat de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening in staat is de gevolgen in te schatten van nieuwe politieke initiatieven of evoluties op de werklust, het budget en de continuïteit van de dienstverlening. Anderzijds moet de Rijksdienst ook kunnen beschikken over mechanismen en procedures om snel en precies te reageren wanneer de noodzaak bestaat op politiek niveau.

## **HOOFDSTUK 5: HET INTERN BEHEER OPTIMALISEREN**

### **Afdeling I: Geïntegreerd beheren**

#### **Artikel 37.**

De RVA verbindt zich ertoe voor het intern beheren, sturen en opvolgen van zijn activiteiten gebruik te maken van een geïntegreerd beheersmodel dat hem toelaat twee zaken te integreren: het beheersen van de dagelijkse kernactiviteiten en het opzetten van structurele verbeteringsprojecten.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening bepaalt ieder jaar een reeks van prioritaire doelstellingen met behulp van volgende elementen: de Missie, Common Assessment Framework, een SWOT-analyse, een risicoanalyse en een omgevingsscanning. Deze prioritaire doelstellingen stellen de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening in staat om een permanente verbetering door te voeren die vooral gericht is op het zich aanpassen aan nieuwe en gewijzigde taken en een voortdurend veranderende samenleving.

De boordtabellen en de kostprijscalculatie zijn beheersinstrumenten die de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening in staat stellen de uitvoering van kerntaken onder controle te houden, zowel wat betreft de kostprijs, de geproduceerde hoeveelheden, als de kwaliteit.

De verbeteringsprojecten, centrale projecten en lokale jaaractieplannen (JAP), dragen bij tot de realisatie van de prioritaire doelstellingen en worden opgevolgd door een specifieke rapportering.

### **Afdeling II: Financieel beheren**

#### **Artikel 38.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe de beschikbare tegoeden op de financiële rekening van het globaal financieel beheer niet meer dan twee werkdagen van de maand 0,42 % en niet meer dan één werkdag van de maand 0,83 % van het initieel uitgavenbudget van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening sector sociale zekerheid te laten overschrijden.

De overschrijding van de liquiditeitspercentages die te wijten is aan een externe factor, zoals bijvoorbeeld de ten onrechte storting van bedragen of de laattijdige uitvoering van betaalorders door de financiële instellingen, wordt beschouwd als overmacht.

## **TITEL III: GEDRAGSREGELS TEN AANZIEN VAN HET PUBLIEK**

### **HOOFDSTUK 1: EEN KLANTGERICHTE DIENSTVERLENING AANBIEDEN**

#### **Afdeling I: Ter beschikking stellen van informatie**

##### **Artikel 39.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening stelt op het internet via zijn website ([www.rva.fgov.be](http://www.rva.fgov.be)), die eveneens toegankelijk is via de portaalsite van de sociale zekerheid ([www.sociale-zekerheid.be](http://www.sociale-zekerheid.be)) en de website van de Regering ([www.belgium.be](http://www.belgium.be)), minstens volgende informatie ter beschikking:

1. de bijgewerkte reglementering;
2. publicaties, studies en statistische gegevens van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening;
3. RVA-formulieren in een downloadbare versie;
4. een interactief programma om het recht op en het bedrag van uitkeringen loopbaanonderbreking/tijdskrediet te kennen.

##### **Artikel 40.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening stelt kosteloos informatie ter beschikking van het publiek over zijn activiteitsdomeinen, de te vervullen formaliteiten en de meest voorkomende situaties. Deze informatie is afgestemd op de verschillende doelgroepen zoals werklozen, werknemers, werkgevers,...

Bovendien stelt de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening tegen kostprijs een gesynthetiseerd document betreffende de werkloosheidsreglementering ter beschikking van het publiek. Dit document tracht op bevattelijke wijze de geïnteresseerden wegwijs te maken in de fundamentele principes van de werkloosheidsverzekering en in de praktische formaliteiten die vervuld moeten worden. Dit document wordt minstens éénmaal per jaar geactualiseerd.

Al deze informatie is ook beschikbaar op de website.

##### **Artikel 41.**

Indien er akkoorden gesloten zijn tussen de federale, de gewestelijke en lokale instanties met het oog op het oprichten van een plaatselijk eenheidsloket neemt de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening deel aan dit loket overeenkomstig de verbintenissen die in deze akkoorden vervat zijn.

## **Afdeling II: Antwoorden op schriftelijke vragen om informatie**

### **Artikel 42.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe, met inachtneming van de wettelijk voorziene taakverdeling tussen de RVA en de uitbetalingsinstellingen en van de onderscheiden verantwoordelijkheden van de diverse instellingen, een schriftelijk antwoord te geven op elk schriftelijk verzoek van de sociaal verzekerde en werkgever inzake zijn rechten en plichten. Dit schriftelijk antwoord wordt, in meer dan 80% van de gevallen, binnen een termijn van 14 dagen verzonden naar de verzoeker.

Onverminderd de bepalingen van het eerste lid, wordt 95% van de antwoorden verstuurd binnen de 21 kalenderdagen na ontvangst van het schriftelijk verzoek.

### **Artikel 43.**

Bij elk schriftelijk verzoek om informatie of advies, of bij elke schriftelijke aanvraag voor uitkeringen, die per vergissing aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening is gericht, zal de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening dit verzoek of deze aanvraag aan de bevoegde instelling toezenden binnen een termijn van 14 dagen en zal hij tegelijkertijd de verzoeker daarvan in kennis stellen. Aan deze verbintenissen moet voldaan worden in minstens 95% van de gevallen en onder voorwaarde dat de bevoegde instelling gekend is.

Indien de bevoegde instelling niet gekend is, zal het schriftelijk verzoek om informatie of advies of de aanvraag worden teruggestuurd naar de afzender en dit binnen dezelfde termijn.

## **Afdeling III: Optimaliseren van het onthaal**

### **Artikel 44.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening garandeert dat elk werkloosheidsbureau minimum 15 uren per week toegankelijk is voor het publiek.

Onverminderd de bevoegdheid van de directeur van het werkloosheidsbureau om de openingsuren te bepalen, zal ieder werkloosheidsbureau in elk geval alle werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 9 en 11 uur en minimum één dag tussen 14 en 16.30 uur toegankelijk zijn.

Een consultatie op afspraak is eveneens mogelijk, rekening houdend met de veiligheidsvereisten.

### **Artikel 45.**

Elk werkloosheidsbureau maakt gebruik van een informatiebord dat de bezoekers informeert over de drukke en minder drukke dagen en uren voor het desbetreffende bureau.

**Artikel 46.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening voert binnen de looptijd van de bestuursovereenkomst twee tevredenheidsenquêtes uit.

CONSULTO is een enquête bij de bezoekers van de werkloosheidsbureaus en het hoofdbestuur over de wachttijd en de tevredenheid over het onthaal in al zijn aspecten.

CONSULTO+ is een tevredenheidsenquête bij de bezoekers van de website, de loopbaanonderbrekers of personen die gebruik maken van tijdskrediet, de werkgevers die aangifte doen van tijdelijke werkloosheid en de personen die met een dienst van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening of het Fonds Sluiting Ondernemingen telefonisch contact hebben.

In beide enquêtes wordt ook gepeild naar de mate waarin de activiteiten van de RVA gekend zijn door het brede publiek.

De resultaten worden onderzocht en geëvalueerd en leiden tot acties gericht op het verbeteren van de dienstverlening en het verhogen van de mate van herkenning van de activiteiten van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening.

**Artikel 47.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe de toegang voor locomotoor gehandicapte en mindervalide personen te vergemakkelijken bij de ingebruikname van nieuwe gebouwen of in geval van verbouwingen.

## **HOOFDSTUK 2: DUIDELIJKE EN BEGRIJPelijke REGELS EN PROCEDURES NASTREVEN**

### **Afdeling I: Nastreven van administratieve vereenvoudiging**

#### **Artikel 48.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe op een permanente wijze specifieke maatregelen te onderzoeken om tot een administratieve vereenvoudiging te komen.

Hiertoe hanteert de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening een administratieve lastenindex om de evolutie van de administratieve lasten voor werkgevers te meten.

Om de complexiteit van het werk van de medewerkers en de evolutie ervan te meten werd ook een complexiteitsindex opgesteld voor de activiteiten “Toelaatbaarheid”, “Loopbaanonderbreking/tijds krediet” en “Verificatie”. De index wordt eveneens gebruikt voor de berekening van de beheerskredieten.

Via het gebruik van deze instrumenten worden objectieve gegevens meegedeeld aan de beleidsvoerders, wat hen moet toelaten beslissingen te nemen met kennis van zaken.

Bij het formuleren van voorstellen, adviezen en het opstellen van onderrichtingen en procedures aangaande Toelaatbaarheid, Loopbaanonderbreking/tijds krediet en Verificatie wordt steeds melding gemaakt van de impact op de administratieve lasten en op de complexiteit van de reglementering.

Het is duidelijk dat de evolutie van de administratieve lastenindex en de complexiteitsindex zowel intern als extern beïnvloed kan worden.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe de evolutie van de administratieve lastenindex en complexiteitsindex te vermelden in het jaarverslag en op dat ogenblik eveneens verslag uit te brengen over de gedane voorstellen tot administratieve vereenvoudiging.

### **Afdeling II: Verbeteren van de leesbaarheid van administratieve documenten**

#### **Artikel 49.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening engageert zich om de leesbaarheid van formulieren en kennisgevingen te bevorderen.

Tenminste 5 formulieren of kennisgevingen zullen jaarlijks getest worden door een relevante leesgroep op hun leesbaarheid. De eventueel voorgestelde aanpassingen van de leesgroep worden voorgelegd aan het Beheerscomité.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe om de individuele beslissingen in een duidelijke en begrijpbare taal te verstrekken.



## **HOOFDSTUK 3: RECHTSZEKERHEID EN GELIJKE BEHANDELING WAARBORGEN**

### **Afdeling I: Toepassen van een rulling-procedure**

#### **Artikel 50.**

Indien de directeur van het werkloosheidsbureau door de sociaal verzekerde, rechtstreeks of via de uitbetalingsinstelling, of door de werkgever schriftelijk om informatie wordt verzocht met betrekking tot een concrete situatie waarbij eerstgenoemde over een appreciatiebevoegdheid beschikt, zal deze een voorafgaand schriftelijk akkoord geven omtrent de behandeling die hij zal geven, ingeval deze situatie zich in werkelijkheid zou voordoen. Deze procedure wordt toegepast onder de naam “ruling”. De strafmaat voor een inbreuk of een betwistbare situatie, kan in geen geval het voorwerp van deze “ruling”-procedure zijn.

De directeur kan voorafgaandelijk een platform van directeurs, dat taalparitair is samengesteld, consulteren met het oog op een coherente en eenvormige toepassing van de reglementering.

De doelstelling is dat 90% van de vragen om rulling beantwoord wordt binnen 14 dagen.

### **Afdeling II: Toepassen van een deontologische code**

#### **Artikel 51.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening past een deontologische code toe voor het personeel dat rechtstreeks of onrechtstreeks betrokken is bij het handhavingsbeleid.

Deze deontologische code wordt als basis gebruikt voor het organiseren van de permanente vorming van de medewerkers.

## **HOOFDSTUK 4: ONTWIKKELEN VAN E-GOVERNMENT**

### **Afdeling I: Meewerken aan het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid**

#### **Artikel 52.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe de gegevensbanken die beschikbaar zijn in het kader van het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid optimaal te gebruiken, rekening houdend met de geldende bevoegdheidsverdeling tussen de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening en de meewerkende instellingen.

#### **Artikel 53.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening werkt samen met de andere Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid in het kader van het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid met het oog op de elektronische uitwisseling van gegevens en de aflevering van attesten.

### **Afdeling II: Elektronisch aanvragen en meedelen van gegevens**

#### **Artikel 54.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening ontwikkelt en stelt toepassingen ter beschikking van de werkgevers die hen toelaten de aangiften van sociaal risico ook op elektronische wijze te verrichten.

#### **Artikel 55.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe geleidelijk aan verschillende e-government toepassingen te ontwikkelen en ter beschikking te stellen die een elektronische aanvraag en aflevering van attesten mogelijk maakt.

#### **Artikel 56.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe een e-government toepassing ter beschikking te stellen waardoor werkgevers de mogelijkheid hebben om de mededelingen tijdelijke werkloosheid op elektronische wijze te verrichten. Hiervoor zal promotie gevoerd worden naar de verschillende doelgroepen.

Deze elektronische mededelingen worden opgeslagen in een databank waarin ook de papieren mededelingen worden gecodeerd. De gegevens in verband met deze mededelingen worden overgemaakt aan de uitbetalingsinstellingen waardoor ze de betaling kunnen uitvoeren binnen de maand.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe de negatieve beslissingen over te maken aan de werkgever binnen de 7 dagen na ontvangst van de volledige mededeling.

**Afdeling III: Elektronisch consulteren van dossiers****Artikel 57.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe een e-government toepassing te ontwikkelen op zijn website die een elektronische consultatie van het individuele dossier loopbaanonderbreking of tijdskrediet mogelijk maakt voor de burger.

**Artikel 58.**

Een e-government toepassing op de website van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening maakt de elektronische consultatie van het individuele dossier Fonds voor Sluiting van Ondernemingen mogelijk voor de burger en, mits zijn of haar toestemming, ook voor zijn of haar vakbondsvertegenwoordiger.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe de gebruiksvriendelijkheid voor de burger van de elektronische consultatie van het dossier te verhogen.

**Afdeling IV: Aanbieden van elektronische dienstencheques****Artikel 59**

In het kader van de dienstencheques zal de RVA meewerken aan de administratieve vereenvoudiging door het tot stand brengen van een systeem van elektronische dienstencheques, naast het papieren systeem.

## **HOOFDSTUK 5: SAMENWERKEN MET ALLE BETROKKEN PARTIJEN**

### **Afdeling I: Samenwerken met de federale ombudsmannen**

#### **Artikel 60.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe om bij de behandeling van klachten, overeenkomstig het Protocolakkoord voor de relaties tussen het College van de Federale Ombudsmannen en de Federale Administraties, de samenwerking met de federale ombudsmannen te bevorderen.

Bij een vraag om informatie met betrekking tot een klacht verschaft de betrokken dienst van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening de federale ombudsmannen de gewenste inlichtingen.

In het kader van een onderzoek, voorstel tot bemiddeling of een suggestie neemt de bevoegde dienst van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening de nodige maatregelen om op de gestelde vragen te antwoorden.

De betrokken dienst van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening antwoordt ten laatste binnen een termijn van vijftien werkdagen vanaf de ontvangst van de vraag, tenzij er bij de toepassing van artikel 11, alinea 1 van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van de federale Ombudsmannen een kortere termijn wordt opgelegd.

### **Afdeling II: Samenwerken met de OCMW's**

#### **Artikel 61.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening engageert zich in de strijd tegen de armoede.

Hiertoe werkt Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening samen met de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW).

Deze samenwerking behelst:

- de organisatie van regelmatige informatievergaderingen met de OCMW's;
- de aanwijzing binnen de werkloosheidsbureaus van een contactpersoon met de OCMW's;
- het onderzoek van de dossiers van aanvragers of gerechtigden op het leefloon waarvoor de OCMW's objectieve redenen hebben om een onderzoek te vragen naar hun rechten binnen de werkloosheidsverzekering.

**TITEL IV : MEETINSTRUMENTEN VOOR DE OPVOLGING VAN DE DOELSTELLINGEN EN DE NALEVING VAN DE GEDRAGSREGELS****Artikel 62.**

De in deze bestuursovereenkomst opgenomen verbintenissen slaan steeds op de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening in zijn geheel en niet op een werkloosheidsbureau of directie afzonderlijk, tenzij dit uitdrukkelijk anders wordt vermeld.

De vooropgestelde doelstellingen moeten nagestreefd worden op jaarbasis, tenzij dit uitdrukkelijk anders wordt vermeld.

**Artikel 63.**

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

1. De Rijksdienst beschikt permanent over boordtabellen waarmee de output van de activiteiten gemeten wordt zoals de behandelingstermijn van een dossier, de correctheid van de genomen beslissingen, het saldo van de nog te behandelen dossiers, de kostprijs van de activiteiten,...
2. De Rijksdienst beschikt over een meetinstrument dat toelaat de evolutie van de administratieve last voor de werkgevers, veroorzaakt door toepassing van de RVA-reglementering, te meten, alsook over een index voor het meten van de complexiteit van het werk dat moet uitgevoerd worden door de medewerkers.
3. De Rijksdienst past het meetinstrument PROMES toe in de diensten Handhavingsbeleid om de activiteiten in verband met de controle op de naleving van de reglementering door werkgevers en uitkeringstrekkers op te volgen en te sturen.
4. De Rijksdienst meet op basis van enquêtes en steekproeven de tevredenheidsgraad van de bezoekers en gebruikers van de RVA-diensten.
5. De Rijksdienst volgt de centrale verbeteringsprojecten op via een specifieke rapportering.

Deze instrumenten zijn de basis van een specifiek opvolgingssysteem dat de regeringscommissarissen toelaat om te toetsen of de verbintenissen van de bestuursovereenkomst worden gerespecteerd. Dit opvolgingssysteem wordt trimestrieel ter beschikking gesteld van de regeringscommissarissen.

**TITEL V: VERBINTENISSEN VANWEGE DE STAAT****Artikel 64.**

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 instelling moet toepassen voor advies aan het beheersorgaan van de instelling voor. In dat kader verbindt de Federale staat zich ertoe de instelling op de hoogte te houden van de verschillende legistische 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 instelling 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 instelling legt de Staat de datum van inwerkingtreding van de overwogen wijzigingen of nieuwe maatregelen vast.

**Artikel 65.**

De Staat verbindt zich ertoe acties te ondernemen ten aanzien van andere bevoegdheidsniveaus om de beschikbaarheid voor de arbeidsmarkt van de uitkeringsgerechtigden, behoudens de door de wet voorziene uitzonderingen, te vrijwaren.

**Artikel 66.**

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 VI: BEPALING VAN DE BEHEERSKREDIETEN EN VAN HET MAXIMAAL BEDRAG AAN PERSONEELSKREDIETEN DAT BETREKKING HEEFT OP DE STATUTAIRE AMBTENAREN**

### **Artikel 67.**

De inhoud van deze titel wordt geregeld door het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, het koninklijk besluit van 22 juni 2001 tot vaststelling van de regels inzake de begroting, de boekhouding en de rekeningen van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid die zijn onderworpen aan het bovenvermelde koninklijk besluit van 3 april 1997 en de respectievelijke omzendbrieven.

### **Artikel 68.**

De beheersbegroting omvat het geheel van de ontvangsten en uitgaven die op het beheer van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening 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 72, gevoegd worden mits akkoord van de voogdijminister en de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort.

### **Artikel 69.**

Indien tijdens de uitvoeringsperiode van deze bestuursovereenkomst de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening bijkomende opdrachten (in front- en/of backoffice) dient uit te voeren en die aanleiding geven 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 en de Minister van Begroting, als een verhoging van de beheerskredieten worden bepaald.

### **Artikel 70.**

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.

**Artikel 71.**

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 zullen evenwel 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 72.**

Onverminderd de bijzondere notificaties van de Ministerraad van 11 oktober 2005 en de bepalingen van artikel 68, 2<sup>de</sup> alinea, heeft de Ministerraad van 31 maart 2006 de beheersbegroting 2006 als volgt vastgelegd:

in EUR	
<b>Personeelsuitgaven</b>	195.583.814
<b>Werkingsuitgaven</b>	33.699.290
<i>Waarvan: Gewone werking</i>	12.937.290
<i>Informatica</i>	20.762.000
<b>Investeringsuitgaven</b>	14.409.201
<i>Waarvan: Gewone investeringen</i>	1.567.000
<i>Informatica-investeringen</i>	1.015.000
<i>Onroerende investeringen</i>	11.827.201
<b>Totaal</b>	243.692.305

Overeenkomstig artikel 5 van het koninklijk besluit van 3 april 1997, wordt het maximaal bedrag aan personeelskredieten, dat betrekking heeft op statutaire ambtenaren, voor het jaar 2006 op 128.159.000 \_EUR vastgelegd.

Deze beheerskredieten bevatten tevens de kredieten inzake personeel, werking en investeringen verbonden aan de opdrachten in het kader van de plaatselijke werkgelegenheidsagentschappen. Deze beheerskredieten houden geen rekening met de kredieten inzake personeel, werking en investeringen die worden voorgeschoten ten behoeve van het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen.



**Artikel 73.**

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

**1. Personeelskredieten**

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

$$\frac{\text{Gemiddelde vereffeningscoëfficiënt van de lonen jaar N (1)}}{\text{Gemiddelde vereffeningscoëfficiënt van de lonen jaar N-1 (2)}}$$

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

Voor de toepassing van deze formule worden de personeelskredieten van het basisjaar 2006, zoals opgenomen in artikel 72, verhoogd met 457.771 EUR.

Indien het bedrag van het globaal personeelskrediet, berekend volgens bovenstaande formule, evenwel lager is dan het bedrag bekomen via de berekeningsmethode eigen aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, 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 voor Arbeidsvoorziening besproken worden tijdens de initiële begrotingsopmaak of de begrotingscontrole en kunnen hiertoe bijkomende kredieten worden toegekend.

**2. 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 voor Arbeidsvoorziening besproken worden tijdens de initiële begrotingsopmaak of de begrotingscontrole en kunnen hiertoe bijkomende kredieten worden toegekend.

**3. 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 meerjarig programma.

**Artikel 74.**

De beheerskredieten van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening worden gefinancierd door:

- eigen beheersontvangsten;
- financiering door derden;
- het saldo wordt gefinancierd door het globaal beheer conform de bepalingen van artikel 1 van de wet van 30 maart 1994 houdende sociale bepalingen en de artikelen 3 en 8 van het koninklijk besluit van 8 augustus 1997 houdende maatregelen met het oog op de uitbouw van het globaal beheer van de sociale zekerheid.

De financiering door het PWA-toewijzingsfonds en door de uitgiftemaatschappij van de PWA-cheques moet ten minste volstaan om de beheerskredieten van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbonden aan de opdrachten in het kader van de Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen te dekken.

De financiering door het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen dekt de beheerskredieten van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening die worden voorgeschoten ten behoeve van het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen.

**Artikel 75.**

Na voorafgaandelijk overleg met de instellingen en met respect voor het begrotingsbeleid, verbindt de Staat er zich toe het thesaurieplan na te leven dat jaarlijks opgesteld wordt voor de storting van de subsidies aan het Globaal beheer en van de alternatieve financiering. Deze verbintenis van de Staat geldt ook voor de storting van de specifieke alternatieve financiering voorzien in de begroting van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening.

**Artikel 76.**

Binnen de grenzen van hun doel kan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening 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 voorafgaand akkoord van de voogdijminister(s) en van de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort.

**Artikel 77.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening 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 dat het afkondigt.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening zal de periode van deze overeenkomst ten volle benutten om het huidige systeem van analytische boekhouding 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 FOD Budget & Beheerscontrole zal hiervoor bijstand verlenen.

#### **Artikel 78.**

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

## **TITEL VII: SLOTBEPALINGEN**

### **Artikel 79.**

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 instelling haar opdracht op een kwaliteitsvolle wijze kan uitvoeren, verbindt de Federale Staat er zich toe de instelling 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 80.**

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 81.**

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 instelling 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 instelling te garanderen.

### **Artikel 82.**

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 instelling tijdig de weerslag van die wijzigingen heeft meegedeeld.

### **Artikel 83.**

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

### **Artikel 84.**

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 85.**

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

#### **Artikel 86.**

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

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

Voor elke dienst die in contact staat met de sociaal verzekerde zijn de bepalingen van het Handvest van de sociaal verzekerde van toepassing en moeten de verbintenissen worden nageleefd. Binnen de werkloosheidsverzekering gebeurt dit, conform de specifieke bepalingen, die hieromtrent werden uitgevaardigd, bij het koninklijk besluit van 30 april 1999 tot aanpassing van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering aan het Handvest van de sociaal verzekerde, en bij ministerieel besluit van 30 april 1999 tot aanpassing van de artikelen 92 en 93 van het ministerieel besluit van 26.11.1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering aan het Handvest van de sociaal verzekerde.

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

De verbintenissen van voorliggende bestuursovereenkomst doen geen afbreuk aan de verplichting van de Instelling van de Sociale Zekerheid de andere wettelijke opdrachten, die niet het voorwerp uitmaken van een specifieke doelstelling, uit te voeren op een doeltreffende wijze.

#### **Artikel 87.**

Wanneer één van de partijen de aangegane 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 betrokken instelling en van het College van Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid.

#### **Artikel 88.**

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

#### **Artikel 89.**

De Federale staat en de instelling verbinden zich ertoe de verwezenlijking van de doelstellingen en projecten zoals beschreven in de bestuursovereenkomst aandachtig op te volgen.

#### **Artikel 90.**

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 91.**

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

#### **Artikel 92.**

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, per instelling, een overlegvergadering te beleggen tussen de regeringscommissarissen en de vertegenwoordigers van de instelling. 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 93.**

De overeenkomstsluitende partijen verbinden er zich toe om een planning na te leven voor de rapporterings- en opvolgingsopdrachten waarmee de instellingen en de regeringscommissarissen zijn belast. De planning wordt vastgelegd in gezamenlijk overleg tussen de instelling en de regeringscommissarissen. Ze wordt meegedeeld aan de Voogdijminister(s) en 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 instelling aan de regeringscommissarissen ten laatste op 31 maart;
- overlegvergadering binnen de 14 kalenderdagen volgend op de indiening van het ontwerp van toetsing van de realisatie van de wederzijdse verbintenissen door de instelling;
- overmaken van het tegensprekelijk en gemotiveerd verslag over de resultaten van het overleg binnen de 14 kalenderdagen 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 94.**

De overeenkomstsluitende partijen zullen zorgen voor het opmaken van een gemeenschappelijk redactioneel schema voor de opstelling van het jaarverslag over de toetsing van de wederzijdse verbintenissen opgenomen in de bestuursovereenkomst. Dit schema wordt opgesteld in overleg met de regeringscommissaris(sen) en moet ten laatste klaar zijn voor 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. Bovendien zullen de jaarlijkse evaluatieverslagen moeten beantwoorden aan de kwaliteitscriteria die het College van Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid heeft vastgelegd tijdens zijn vergadering van 3 december 2004.

In naam van de Belgische Staat:

De Minister van Begroting,

F. VAN DEN BOSSCHE

De Minister van Ambtenarenzaken,

C. DUPONT

De Minister van Werk,

P. VANVELTHOVEN



In naam van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening:

De stemgerechtigde beheerders aangeduid door het Beheerscomité:

A. VAN LAER

R. DE LEEUW

L. DE VOS

B. BUYSSE

De administrateur-generaal,

K. BAECK

De adjunct-administrateur-generaal,

J.-M. DELRUE

**CONTRAT D'ADMINISTRATION**

**POUR LA PERIODE 2006 - 2008**

**ENTRE L'ETAT BELGE**

**ET L'OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI**

## **Table des matières**

### **PREAMBULE**

### **TITRE I : DEFINITIONS**

### **TITRE II : TACHES ET OBJECTIFS DE L'OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI**

#### **CHAPITRE 1: DISPOSITIONS GENERALES**

#### **CHAPITRE 2: OCTROI D'UN REVENU DE REMPLACEMENT CONFORMÉMENT AUX DISPOSITIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES EN VIGUEUR**

- Section I : Statuer, à temps et correctement, sur le droit de l'intéressé
  - Sous-section I : Octroi du droit aux allocations de chômage et prépension
  - Sous-section II : Traitement complet des dossiers interruption de carrière et crédit-temps
  - Sous-section III : Indemnisation des travailleurs licenciés lors de fermetures d'entreprises
  - Sous-section IV: Traitement des demandes Saisies/cessions
- Section II : Vérifier, à temps et correctement, les dépenses
  - Sous-section I : Vérification des paiements effectués par les organismes de paiement
  - Sous-section II : Contrôle des comptabilités des organismes de paiement
  - Sous-section III : Contrôle des comptabilités des agences locales pour l'emploi
- Section III : Prévenir et combattre l'usage impropre et la fraude
  - Sous-section I : Sauvegarde du régime
  - Sous-section II : Récupérations
  - Sous-section III : Chômage anormalement long
  - Sous-section IV : Litiges

#### **CHAPITRE 3: PROMOTION DE L'EMPLOI**

- Section I : Organiser et promouvoir l'activation des allocations de chômage
- Section II : Suivre le comportement de recherche active d'emploi
- Section III : Délivrer des attestations
- Section IV : Suivre l'obligation de remplacement en cas de prépension

#### **CHAPITRE 4: CONSEIL A LA GESTION A PROPOS DE L'EFFICACITÉ DE LA POLITIQUE SUIVIE OU PRÉVUE**

- Section I : Soutenir et conseiller la gestion
- Section II : Mettre les données statistiques à disposition
- Section III : Exécuter des analyses d'impact

**CHAPITRE 5: OPTIMALISATION DE LA GESTION INTERNE**

Section I : Gérer de manière intégrale

Section II : Gérer les finances

**TITRE III : REGLES DE CONDUITE A L'EGARD DU PUBLIC****CHAPITRE 1: DISPONIBILITE ET SERVICE AXES SUR LE CLIENT**

Section I : Donner accès à l'information

Section II : Répondre aux demandes écrites d'information

Section III : Améliorer l'accueil du public

**CHAPITRE 2: REGLES ET PROCEDURES CLAIRES ET COMPREHENSIBLES**

Section I : Promouvoir la simplification administrative

Section II : Améliorer la lisibilité des documents administratifs

**CHAPITRE 3: SECURITE JURIDIQUE ET EGALITE DE TRAITEMENT**

Section I : Appliquer une procédure de ruling

Section II : Appliquer un code déontologique

**CHAPITRE 4: DEVELOPPEMENT DE L'E-GOVERNMENT**

Section I : Collaborer au réseau de la Banque carrefour de sécurité sociale

Section II : Demander et communiquer électroniquement des données

Section III : Consulter électroniquement des dossiers

Section IV : Proposer des titres services électroniques

**CHAPITRE 5: COLLABORATION AVEC TOUS LES ACTEURS CONCERNES**

Section I : Collaborer avec les médiateurs fédéraux

Section II : Collaborer avec les CPAS

**TITRE IV : INSTRUMENTS DE MESURE POUR LE SUIVI DES OBJECTIFS ET DU RESPECT DES REGLES DE CONDUITE****TITRE V : ENGAGEMENTS DE L'ETAT****TITRE VI: FIXATION DES CRÉDITS DE GESTION ET DU MONTANT MAXIMAL DES CRÉDITS DE PERSONNEL RELATIF AUX AGENTS STATUTAIRES****TITRE VII : DISPOSITIONS FINALES**

**PREAMBULE****CONTRAT D'ADMINISTRATION POUR LA PERIODE 2006 – 2008****ENTRE L'ETAT BELGE ET L'OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI**

## Considérant

que le contrat d'administration ne porte ni sur le contenu de la sécurité sociale ni sur la fixation du montant des recettes ou des dépenses mais vise à optimiser le fonctionnement journalier et la gestion des institutions et, pour ce faire, reconnaît une plus grande marge en matière de politique du personnel et de gestion financière;

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

que le contrat actuel ne peut en aucun cas remettre en cause les compétences, missions et responsabilités d'autres parties concernées par l'application du régime d'assurance chômage;

que le contrat ne lie les parties que dans le cadre de la répartition des compétences entre l'Office national de l'emploi et les organismes de paiement telle que définie réglementairement;

que les organismes de paiement restent compétents et responsables pour les missions qui leur incombent en vertu de l'arrêté loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs et de la loi du 11 avril 1995 visant à instituer la charte de l'assuré social, à savoir informer le travailleur sur ses droits et devoirs à l'égard de l'assurance-chômage, introduire le dossier du travailleur auprès de l'Office national de l'emploi, tenir à la disposition du travailleur les formulaires prescrits et délivrer au travailleur ou aux services compétents tous les documents et données prescrits;

que les deux parties contractantes s'engagent à créer un environnement optimal pour la réalisation des engagements, plus particulièrement en concluant des accords avec les Régions et Communautés, en les respectant et en les faisant respecter;

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

que la volonté est présente d'ajouter un ou des avenants au présent contrat si de nouvelles initiatives politiques ou des modifications de la politique entrent en vigueur après la signature du présent contrat;

vu l'accord du Collège des Institutions publiques de sécurité sociale donné le 26 août 2005 concernant la coordination et la cohérence entre les projets de contrat d'administration des différentes institutions de sécurité sociale;

vu l'avis du Comité intermédiaire de concertation donné lors de la séance du 15 février 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 et 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

entre:

- l'Etat belge, représenté par le Ministre de l'Emploi, Monsieur Peter Vanvelthoven, le Ministre du Budget, Madame Freya Van Den Bossche et le Ministre de la Fonction publique, Monsieur Christian Dupont

et

- l'Office national de l'emploi, représenté par
  - les administrateurs ayant droit de vote, désignés par l'organe de gestion : Madame Ann Van Laer et Messieurs Rudy De Leeuw et Luk De Vos, comme représentants des travailleurs, et Monsieur Bart Buysse, comme représentant des employeurs;
  - l'Administrateur général, Monsieur Karel Baeck et l'Administrateur général adjoint, Monsieur Jean-Marie Delrue,

pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2006 au 31 décembre 2008, ce qui suit:

## TITRE I : DEFINITIONS

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

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

1. "Office national de l'emploi" (ONEM): l'Office national de l'emploi comme visé à l'article 7, §1 de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 relatif à la sécurité sociale des travailleurs;
2. "Fonds de fermeture d'entreprises": le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises visé à l'article 9 de la loi du 28 juin 1966 relative à l'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises;
3. "Comité de gestion": le Comité de gestion de l'Office national de l'emploi visé à l'article 1, 5° de la loi du 25 avril 1963 relative à la gestion des organismes d'intérêt public de sécurité sociale et de prévoyance sociale et à l'article 2 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, qui est également le Comité de gestion du Fonds de fermeture d'entreprises;
4. "Organismes de paiement": les organismes de paiement comme visés à l'article 7, § 2 de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 relatif à la sécurité sociale des travailleurs;
5. "Agences locales pour l'emploi" (ALE): les Agences locales pour l'emploi comme visées aux articles 8 et 9 de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 relatif à la sécurité sociale des travailleurs;
6. "Tableaux de bord": les tableaux de bord comme visés 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. "Plan d'administration": le plan d'administration comme visé à l'article 10 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des Institutions publiques de sécurité sociale en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;
8. "Productivity Measurement and Enhancement System" (PROMES): la méthode de pilotage et de suivi des activités en rapport avec le contrôle du respect de la réglementation par les employeurs et les allocataires. Cette méthode est inspirée du modèle théorique de R.D. Pritchard. PROMES fournit un indice global mensuel des activités de contrôle. Cet indice global est basé sur une sélection d'indicateurs pertinents et sur leur relation d'efficacité respective avec les objectifs généraux;
9. Méthode "Statistical Process Control" (SPC): la méthode visant, sur base d'échantillons statistiquement aléatoires, à vérifier l'exactitude des décisions administratives;
10. "Octroi du droit aux allocations": la mission qui comprend toutes les activités relatives au traitement des demandes d'allocations de chômage et d'allocations de

prépension et le traitement des déclarations de modification de la situation des allocataires, ainsi que les décisions en matière d'octroi ou de refus de dispenses de certaines conditions d'indemnisation;

11. "Traitement des dossiers interruption de carrière et crédit-temps": la mission qui comprend toutes les activités liées au traitement des demandes d'interruption ou de réduction des prestations de travail dans le cadre de l'interruption de carrière (secteur public) ou du crédit-temps (secteur privé) et ordonne le paiement du bénéficiaire;
12. "Saisies et cessions": la mission par laquelle l'Office national de l'emploi, en tant que débiteur de revenus, effectue des retenues sur les allocations qu'il paie soit directement soit via les organismes de paiement. Ces démarches des créanciers des allocataires sont principalement des saisies-arrêt exécution, des procédures d'exécution en matière alimentaires (délégations de sommes) et des cessions (en application de la loi du 12 avril 1965 sur la protection de la rémunération des travailleurs);
13. "Récupération": la mission qui comprend toutes les activités liées au recouvrement des montants pour lesquels il est apparu, au moment du contrôle ou par déclaration spontanée, qu'ils ont été perçus indûment;
14. "Promotion de l'emploi": la mission qui comprend toutes les activités visant à promouvoir l'insertion sur le marché du travail de certaines catégories d'inactifs. Il s'agit des activités que l'Office doit organiser ou auxquelles il doit collaborer activement;
15. "Délivrance d'attestations": la mission qui comprend les activités relatives à la confection et la délivrance d'attestations par l'Office national de l'emploi, en application des réglementations européenne, fédérale, communautaire ou régionale;
16. "Gestion intégrée": le modèle de gestion développé par l'Office national de l'emploi pour atteindre des résultats quantifiés dans ses différents domaines d'activités et lui permettant d'intégrer la gestion de ses missions de base au moyen d'indicateurs de gestion normés et la mise en oeuvre de projets structurels d'amélioration;
17. "Plans d'action annuels" (PAA): l'ensemble des actions d'amélioration mises en oeuvre annuellement par tous les bureaux du chômage et directions de l'Office national de l'emploi et visant l'atteinte d'objectifs concrets. Ainsi, la Mission, la Stratégie et les engagements du contrat d'administration sont également réalisés localement;
18. "Projets centraux": les actions structurelles d'amélioration ayant un impact sur le travail de l'ensemble du personnel de l'Office national de l'emploi, sur un domaine d'activité spécifique ou sur les utilisateurs;
19. "Het Common Assessment Framework" (CAF): le modèle d'auto-évaluation permettant d'identifier les points forts et faibles d'une organisation. Il est reconnu au niveau de l'Union européenne comme modèle d'introduction au management de la qualité spécialement adapté au secteur public;
20. "Analyse-SWOT" (Strengths – Weaknesses – Opportunities – Threats): la méthode d'identification et estimation des forces et faiblesses internes et des menaces et opportunités externes de l'Office national de l'emploi;



21. “Gestion des risques”: la méthodologie développée par l’Office national de l’emploi qui veille à ce que sa Mission ne soit pas menacée par la concrétisation de certains risques. Les risques sont tous les facteurs internes et externes susceptibles de menacer la réalisation des objectifs de l’Office national de l’emploi;
22. “Scanning de l’environnement”: l’étude de l’environnement qui a pour objectif de dégager les grandes tendances de l’environnement de l’Office national de l’emploi et de déceler les éléments susceptibles d’influencer positivement (opportunités) ou négativement (menaces) l’Office national de l’emploi;
23. “Calcul du prix de revient”: le modèle qui fournit une vision détaillée de la structure des frais de fonctionnement de l’Office national de l’emploi par centre de coûts, type de coûts et par mission;
24. “Gestion financière”: la mission qui comprend toutes les activités en rapport avec la gestion des moyens financiers de l’Office national de l’emploi;
25. “Organisation Anti-fraude des Services d’Inspection Sociale” (OASIS): l’accord de coopération entre les SPF Sécurité sociale, Finances et Emploi, l’ONSS, l’ONEM, la BCSS et la Smals. Un datawarehouse regroupant les données issues de différentes bases de données (LATG, Dimona, DMFA, TVA, ...) a été développé. Ce datawarehouse doit permettre aux services concernés, d’une part, de réaliser des contrôles ciblés sur la base d’indicateurs potentiels de fraude et, d’autre part, d’effectuer des analyses sur des données reliées provenant des divers secteurs de sécurité sociale. Les services d’inspection disposent ainsi d’une information détaillée (« alarmes ») sur les travailleurs et les employeurs leur fournissant des indications sur un possible abus et pouvant les conduire à une enquête plus approfondie sur place;
26. “CONSULTO”: l’enquête de satisfaction menée périodiquement par l’Office national de l’emploi et permettant de mesurer la satisfaction et le temps d’attente des visiteurs des bureaux du chômage et de l’administration centrale;
27. “CONSULTO +”: l’enquête de satisfaction menée périodiquement par l’Office national de l’emploi auprès des visiteurs du website, des personnes en interruption de carrière ou bénéficiant d’un crédit-temps, des employeurs effectuant des déclarations de chômage temporaire et des personnes en contact par téléphone avec un service de l’Office national de l’emploi ou du Fonds de fermeture d’entreprises;
28. “GENESIS” (Gathering Evidences from National Enquiries Social Inspection Services): le cadastre synthétique des enquêtes qui est une base de données contenant des informations sur les enquêtes en cours ou clôturées dans les services d’inspection de l’ONEM, de l’ILS, de l’IS et de l’ONSS. Le cadastre synthétique des enquêtes permet la consultation de données concernant les entreprises et personnes physiques faisant ou ayant fait l’objet d’une enquête de la part d’au moins l’un des services d’inspection précités.

## **TITRE II : TACHES ET OBJECTIFS DE L'OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI**

### **CHAPITRE 1: DISPOSITIONS GENERALES**

#### **Article 2.**

Dans le cadre de sa mission de service public, l'Office national de l'emploi effectue, d'une part, des tâches aux fins de pourvoir à un revenu de remplacement conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur et, d'autre part, des tâches en vue de promouvoir l'emploi.

Pour l'accomplissement de cette mission, des compétences et des tâches particulières sont également confiées aux organismes de paiement. Outre la collaboration avec les organismes de paiement, l'Office national de l'emploi remplit sa mission avec l'aide d'autres partenaires.

La mission de service public en matière de revenu de remplacement comporte la prise de décision sur l'octroi du droit aux allocations, la redistribution de moyens financiers et le contrôle de ces derniers ainsi que la récupération de montants perçus indûment.

Quant à la mission de service public en matière d'emploi, l'Office national de l'emploi délivre des attestations. Il remplit également des tâches dans le cadre de :

- l'éventuelle obligation de remplacement en cas de prépension;
- l'activation des allocations;
- la restructuration d'entreprise;
- l'activation et le suivi du comportement de recherche des chômeurs (cf. l'accord de coopération du 30 avril 2004 entre l'Etat fédéral, les régions et les communautés relatif à l'accompagnement et au suivi actifs des chômeurs et de l'AR du 4 juillet 2004 portant modification de la réglementation du chômage à l'égard des chômeurs complets qui doivent rechercher activement un emploi);
- la liquidation des dépenses relatives au congé-éducation payé;
- l'organisation, la promotion et le contrôle du système des titres-services (de proximité);
- la liquidation des dépenses des conventions de premier emploi qui font partie des projets globaux visés à l'article 43 de la loi du 24 décembre 1999 pour la promotion de l'emploi;
- l'assurance du paiement du reclassement professionnel pour les travailleurs pour lesquels l'employeur n'a pas respecté ses obligations en matière d'outplacement;
- l'indemnité pour occupation incomplète, pour des raisons indépendantes de la volonté de l'accueillant(e) d'enfants, telle que prévue dans le statut ad-hoc des accueillant(e)s d'enfants;
- la liquidation des dépenses du VDAB, FOREM, IBFFP, ORBEM et Arbeitsamt en exécution des articles 10 et 11 de l'accord de coopération du 30.04.2004 entre l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés concernant l'accompagnement actif et le suivi des chômeurs;
- la liquidation des dépenses de la partie fédérale de l'accord de coopération du 04.07.2000 entre l'Etat, les Régions et la Communauté germanophone relatif à l'économie sociale, en exécution de l'article 171 de la loi-programme du 27.12.2004.

A l'égard du Gouvernement, l'Office national de l'emploi remplit une tâche de préparation et de support de la gestion.

L'Office national de l'emploi organise, avec les autres Institutions publiques de sécurité sociale ou les autres institutions compétentes, l'échange de données concernant les bénéficiaires d'allocations, ceci au sein du réseau primaire créé entre les institutions compétentes de sécurité sociale.

De plus, concernant les chômeurs et les prépensionnés, l'Office national de l'emploi organise actuellement l'échange de données entre l'Office et les organismes de paiement, ceci grâce au réseau secondaire créé entre l'Office et les organismes de paiement.

Pour appuyer ces missions de service public, l'Office national de l'emploi effectue également différentes tâches de gestion interne.

## **CHAPITRE 2: OCTROI D'UN REVENU DE REMPLACEMENT CONFORMÉMENT AUX DISPOSITIONS LÉGALES ET RÉGLEMENTAIRES EN VIGUEUR**

### **Section I : Statuer, à temps et correctement, sur le droit de l'intéressé**

#### **Sous-section I : Octroi du droit aux allocations de chômage et prépension**

##### **Article 3.**

Sans préjudice du respect des délais légaux dans lesquels les décisions en matière d'octroi du droit aux allocations doivent être prises, 95% des décisions en matière d'octroi du droit aux allocations de chômage et de prépension sont prises dans un délai de 17 jours à compter de la réception du dossier complet.

##### **Article 4.**

L'Office national de l'emploi prend 95% des décisions en matière de dispenses de certaines conditions d'indemnisation dans un délai de 17 jours à compter de la réception du dossier complet.

##### **Article 5.**

L'Office national de l'emploi contrôle, sur base d'échantillons, si les décisions en matière d'octroi du droit aux allocations ont été prises conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Ce contrôle est basé sur la méthodologie "Statistical Process Control".

En matière de droit aux allocations, l'objectif est de prendre au moins 95,5% de décisions correctes.

#### **Sous-section II : Traitement complet des dossiers interruption de carrière et crédit-temps**

##### **Article 6.**

L'Office national de l'emploi s'engage à ce que les personnes ayant introduit auprès de l'Office national de l'emploi une demande complète d'interruption de carrière ou de crédit-temps avant la date de début de leur interruption de carrière ou de leur crédit-temps, perçoivent leur premier paiement au cours du mois suivant le mois où l'interruption prend cours.

Si le dossier complet est introduit auprès de l'Office national de l'emploi après la date du début de l'interruption de carrière ou du crédit-temps, l'Office national de l'emploi s'engage à effectuer le premier paiement au cours du mois suivant le mois de réception du dossier complet.

Le nombre de personnes en interruption de carrière ou crédit-temps recevant le premier paiement endéans les délais susmentionnés, atteint au moins :

2006 (1 <sup>ère</sup> année)	2007 (2 <sup>ème</sup> année)	2008 (3 <sup>ème</sup> année)
90%	95%	95%

**Article 7.**

L'Office national de l'emploi contrôle, sur base d'échantillons, si les demandes d'interruption de carrière ou de crédit-temps ainsi que les déclarations de modification de la situation des allocataires sont traitées conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Ce contrôle est basé sur la méthodologie "Statistical Process Control".

Le nombre de décisions correctes en matière de droit aux allocations est d'au moins :

2006 (1 <sup>ère</sup> année)	2007 (2 <sup>ème</sup> année)	2008 (3 <sup>ème</sup> année)
96%	96,5%	97%

**Article 8.**

En matière d'interruption de carrière et de crédit-temps, l'Office national de l'emploi conseille tout assuré social qui le demande sur l'exercice de ses droits et devoirs. En matière d'interruption de carrière et de crédit-temps, l'Office national de l'emploi fournit également d'initiative à l'assuré social tout complément d'information nécessaire à l'examen de sa demande ou au maintien de ses droits.

**Sous-section III : Indemnisation des travailleurs licenciés lors de fermetures d'entreprises****Article 9.**

Le Fonds de fermeture d'entreprises mesure le délai de présentation du résultat des enquêtes sur l'applicabilité des lois de fermeture au Comité de gestion.

L'objectif consiste en une organisation plus efficiente de la collecte des données et en la gestion de ces dossiers, en vue d'un gain de temps lors de l'exécution des enquêtes. L'ayant droit individuel est ainsi payé plus rapidement.

Le Fonds de fermeture d'entreprises termine au moins 70% de ces enquêtes d'entreprise dans les 10 mois à compter de la date de publication de la faillite au Moniteur belge.

**Article 10.**

Le paiement des sommes dues par le Fonds de fermeture d'entreprises en matière d'indemnité de fermeture et d'indemnités contractuelles sera effectué pour les dossiers individuels complets dans les délais suivants:

1. paiement de 95 % des dossiers dans les 2 mois, après décision du Comité de gestion, s'il s'agit d'une indemnité de fermeture;
2. paiement de 95 % des dossiers dans les 2 mois à dater de la décision du Comité de gestion pour les demandes individuelles d'indemnités contractuelles introduites avant la décision du Comité de gestion;
3. paiement de 95 % des dossiers dans les 2 mois à dater de l'introduction de la demande complète pour les demandes individuelles d'indemnités contractuelles introduites après la décision du Comité de gestion.

Le paiement de l'indemnité complémentaire de prépension a lieu dans 99% des cas dans les 60 jours à dater de l'introduction de la demande complète.

#### **Sous-section IV: Traitement des demandes Saisies/cessions**

##### **Article 11**

L'Office national de l'emploi, assure un traitement uniforme et correct de toutes les procédures de saisie ou de cession grâce à la centralisation du traitement de ces procédures, dans le respect des rangs et privilèges en cas de concours de procédures et dans le souci de donner à toutes les parties concernées l'information à laquelle elles ont droit;

En ce qui concerne les retenues sur allocations de chômage, l'Office national de l'emploi a conclu un protocole avec les organismes de paiement qui fixe les responsabilités dans l'exécution des procédures de saisies.

L'Office national de l'emploi mettra au point un système de contrôle, sur la base de sondages, afin de vérifier si les instructions relatives aux procédures de saisies ou de cessions sont données dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

La première année du contrat d'administration, c'est la méthodologie basée sur la méthode "Statistical Process Control" qui sera appliquée.

Durant la deuxième année du contrat d'administration, les objectifs quantifiés seront définis.

Dans le courant de la troisième année du contrat d'administration, les résultats obtenus pendant la deuxième année seront examinés et évalués et, le cas échéant, les objectifs seront adaptés.

**Section II : Vérifier, à temps et correctement, les dépenses****Sous-section I : Vérification des paiements effectués par les organismes de paiement****Article 12.**

L'Office national de l'emploi fournit les moyens financiers nécessaires aux organismes de paiement pour payer à temps les allocations sociales aux ayant droit et financer leur propre fonctionnement.

**Article 13.**

L'Office national de l'emploi s'engage à vérifier, complètement et dans les délais légaux, l'ensemble des paiements effectués par les organismes de paiement.

**Article 14.**

L'Office national de l'emploi contrôle, sur base d'échantillons, si les décisions en matière de vérification des dépenses des organismes de paiement ont été prises conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

Ce contrôle est basé sur la méthodologie "Statistical Process Control".

Le nombre de décisions correctes en matière de vérification des dépenses est d'au moins :

2006 (1 <sup>ère</sup> année)	2007 (2 <sup>ème</sup> année)	2008 (3 <sup>ème</sup> année)
96%	97%	98%

**Article 15.**

L'Office national de l'emploi fait d'initiative à l'organisme de paiement compétent une proposition de complément à l'allocation déjà accordée, chaque fois qu'il s'avère que le montant introduit est inférieur au montant qui devrait être payé selon le calcul de l'Office.

**Sous-section II : Contrôle des comptabilités des organismes de paiement****Article 16.**

Chaque année, l'Office national de l'emploi effectue, dans chaque section des organismes de paiement, au moins quatre contrôles concernant la comptabilité, dont au moins:

1. un contrôle de la comptabilité "prestations sociales" dans chacune des 155 sections;
2. un contrôle de la concordance entre le solde comptable des avances de l'Office national de l'emploi et celui repris dans la comptabilité "prestations sociales" de chacune des 155 sections des organismes de paiement;
3. un contrôle de la comptabilité de gestion dans chacune des 60 sections où les organismes de paiement agréés tiennent leur comptabilité de gestion;
4. un contrôle des cas présentés par chacune des 60 sections où les organismes de

paiement agréés tiennent leur comptabilité de gestion, pour la mise à charge de la provision d'intérêts, prévue par l'article 168 bis de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 concernant la réglementation du chômage.

### **Sous-section III : Contrôle des comptabilités des Agences locales pour l'emploi**

#### **Article 17.**

Conformément à l'article 79 § 12 de la réglementation du chômage, l'Office national de l'emploi applique un système de suivi comptable aux 586 ALE afin de vérifier que celles-ci utilisent bien leurs recettes en fonction de leur objet social, dans le cadre des tâches classiques des ALE.

### **Section III : Prévenir et combattre l'usage impropre et la fraude**

#### **Sous-section I : Sauvegarde du régime**

#### **Article 18.**

En vue de suivre et de piloter les activités concernant le contrôle du respect de la réglementation par les employeurs et les allocataires, l'Office national de l'emploi applique l'instrument de mesure PROMES.

PROMES est un outil flexible permettant des adaptations rapides en cas de modifications réglementaires ayant un impact sur la politique à mener en matière de sauvegarde du régime.

#### **Article 19.**

Dans le cadre de PROMES, l'Office national de l'emploi contrôle également, sur base d'échantillons, la qualité des enquêtes effectuées.

Ce contrôle est basé sur la méthodologie "Statistical Process Control".

Sur base de cette méthode, des mesures ponctuelles ou structurelles d'amélioration peuvent être identifiées et exécutées.

#### **Article 20.**

Pour la détection de la fraude, l'Office national de l'emploi optimise l'accès, l'analyse et l'usage des bases de données disponibles dans le cadre du réseau de la Banque carrefour de la sécurité sociale.

#### **Article 21**

L'Office national de l'emploi collabore activement au développement des bases de données OASIS et GENESIS.



**Article 22.**

L'Office national de l'emploi optimise sa collaboration avec les autres services d'inspection sous la coordination du Conseil fédéral et du Comité de coordination fédéral.

Pour ce faire, l'Office national de l'emploi participe loyalement aux contrôles organisés par les Cellules d'arrondissement dans le cadre de la loi du 3 mai 2003 contre le travail illégal et la fraude sociale.

**Sous-section II : Récupérations****Article 23.**

Lorsqu'une allocation doit être récupérée, l'Office national de l'emploi s'efforce d'envoyer la décision de récupération conjointement à la communication du montant à récupérer.

Pour au moins 65% des dossiers, la décision de récupération et le montant connu sont envoyés conjointement.

**Article 24.**

La décision portant sur les demandes d'exonération émanant des débiteurs est notifiée au débiteur, pour 95 % des dossiers et dans les limites des possibilités budgétaires, dans un délai de 4 mois à compter de l'introduction du dossier de demande complet.

Dans un esprit de participation loyale au règlement collectif des dettes (loi du 5 juillet 1998), la décision portant sur la proposition d'exonération du médiateur des dettes est notifiée dans le plus court délai possible. Plus de 99% des décisions sont en tout cas notifiées dans les 2 mois de l'envoi de la proposition.

**Sous-section III : Chômage anormalement long****Article 25.**

L'Office national de l'emploi s'engage à confectionner, chaque mois, des listings informatisés comprenant les cas de chômage anormalement long à examiner. Plus de 99% des cas mentionnés sur ces listings sont traités, selon une procédure uniforme, par les bureaux du chômage dans les trois mois suivant le mois de confection de ces listings. Suite à ce traitement, le chômeur reçoit, le cas échéant, un avertissement par courrier.

Le directeur du bureau du chômage statue sur 99% des recours introduits de manière complète, contre les avertissements, dans les 30 jours.

**Sous-section IV: Litiges****Article 26**

Lorsqu'il apparaît, de la demande introduite de manière complète, que le demandeur est chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté, l'Office national de l'emploi statue sur le droit aux allocations, dans 66% de ces dossiers, dans les 40 jours de la réception de la demande complète.

## **CHAPITRE 3: PROMOTION DE L'EMPLOI**

### **Section I : Organiser et promouvoir l'activation des allocations de chômage**

#### **Article 27.**

L'Office national de l'emploi s'engage à promouvoir les mesures d'emploi dans lesquels l'Office national de l'emploi est impliqué auprès des différents groupes cibles, tels que les jeunes entrant sur le marché du travail, les employeurs ou les demandeurs d'emploi, notamment par l'intermédiaire des Agences locales pour l'emploi.

#### **Article 28.**

L'Office national de l'emploi s'engage à promouvoir le système des titres-services auprès des différents groupes cibles, tels que les entreprises, les demandeurs d'emploi ou les utilisateurs, notamment par l'intermédiaire des Agences locales pour l'emploi.

#### **Article 29.**

Dans le cadre de l'agrément des entreprises au sein du système des titres-services, l'Office national de l'emploi s'engage à soumettre les dossiers à la Commission d'agrément dans un délai de 45 jours. Cet engagement doit être respecté pour au moins 90% des dossiers complets.

#### **Article 30**

En cas d'introduction de nouvelles mesures d'activation, l'Office prendra toutes les initiatives nécessaires afin de les exécuter de manière optimale.

### **Section II : Suivre le comportement de recherche active d'emploi**

#### **Article 31.**

L'Office national de l'emploi applique la mesure portant sur « l'activation du comportement de recherche » et collabore pour ce faire avec les organismes régionaux et communautaires conformément à l'accord de coopération en vigueur.

Le chômeur appartenant au groupe cible est informé de la procédure, avant et au cours de chaque nouvelle étape de celle-ci, notamment au moyen de feuilles info.

L'Office national de l'emploi effectue avec les chômeurs appartenant au groupe cible des entretiens individuels étalés dans le temps et s'engage à informer les organismes de paiement et les organismes régionaux de l'état d'avancement de la procédure pour chaque dossier.

Un rapport sur l'exécution de cette décision gouvernementale est fourni trimestriellement au Ministre de l'emploi.

L'Office national de l'emploi répartit les moyens disponibles entre les bureaux du chômage de sorte à garantir un traitement correct et équitable des demandeurs d'emploi.

### **Section III : Délivrer des attestations**

#### **Article 32.**

Le nombre d'attestations en vue d'une embauche individuelle délivrées dans les 24 heures de la demande atteint au moins :

2006 (1 <sup>ère</sup> année)	2007 (2 <sup>ème</sup> année)	2008 (3 <sup>ème</sup> année)
80%	85%	90%

Sans préjudice des dispositions du premier alinéa, 95% des attestations en vue d'une embauche individuelle sont délivrées dans un délai d'une semaine après réception de la demande.

### **Section IV : Suivre l'obligation de remplacement en cas de prépension**

#### **Article 33.**

En matière de prépension, l'Office national de l'emploi contrôle le respect de l'obligation légale de remplacement. Ce contrôle a lieu au début de la prépension et, sur base de listings, 12, 24 et 36 mois après le début de la prépension. Les résultats font l'objet d'un rapport annuel au Gouvernement.

## **CHAPITRE 4: CONSEIL A LA GESTION A PROPOS DE L'EFFICACITÉ DE LA POLITIQUE SUIVIE OU PRÉVUE**

### **Section I : Soutenir et conseiller la gestion**

#### **Article 34.**

Dans le cadre de la responsabilisation des Institutions publiques de sécurité sociale, l'Office national de l'emploi s'engage envers le gouvernement à soutenir et à conseiller la gestion.

A cette fin, l'Office national de l'emploi a mis sur pied dans toute l'organisation une structure de détection en vue de collecter des propositions visant à simplifier le système ou à éliminer des anomalies.

### **Section II : Mettre les données statistiques à disposition**

#### **Article 35.**

Les données statistiques pertinentes des domaines d'activités de l'Office national de l'emploi seront publiées, notamment dans "FLASH INFO" et "STAT INFO".

Outre "FLASH INFO", "Info communes" et "Evolution des paiements" sont également disponibles sur Internet à l'adresse <http://www.onem.fgov.be>.

Les résultats financiers provisoires et le rapport annuel de l'année écoulée sont respectivement disponibles avant la fin du mois de mars et avant la fin du mois d'avril.

### **Section III : Exécuter des analyses d'impact**

#### **Article 36.**

L'Office national de l'emploi développe une méthodologie en vue d'exécuter une étude ex ante sur l'impact des modifications de missions ou des missions nouvelles.

L'objectif est, d'une part, que l'Office national de l'emploi soit capable d'estimer les conséquences de toute nouvelle initiative politique ou évolution sur la charge de travail, le budget et la continuité du service de l'Office. D'autre part, l'Office doit pouvoir disposer de mécanismes et de procédures afin de réagir avec célérité et précision lorsque le besoin s'en fera sentir au niveau politique.

## **CHAPITRE 5: OPTIMALISATION DE LA GESTION INTERNE**

### **Section I : Gérer de manière intégrale**

#### **Article 37.**

L'Office national de l'emploi s'engage à utiliser, pour la gestion, le pilotage et le suivi internes de ses activités, un modèle de gestion intégrée qui lui permet d'intégrer deux aspects: le contrôle des missions de base quotidiennes et la mise en œuvre de projets structurels d'amélioration.

L'Office national de l'emploi définit chaque année une série d'objectifs prioritaires sur base des éléments suivants : la Mission, le Common Assessment Framework (CAF), une analyse SWOT, une analyse des risques et un scanning de l'environnement. Ces objectifs prioritaires permettent à l'Office national de l'emploi de procéder à une amélioration continue essentiellement axée sur l'adaptation aux missions nouvelles ou modifiées et à un environnement en constante évolution.

Les tableaux de bord et le calcul du prix de revient sont des instruments qui permettent à l'Office national de l'emploi de maîtriser l'exécution des activités de base, que ce soit en terme de coût, de quantités produites ou de qualité.

Les projets d'amélioration, les projets centraux et les plans d'action annuels (PAA) contribuent à la réalisation des objectifs prioritaires et sont suivis au moyen d'un rapportage spécifique.

### **Section II : Gérer les finances**

#### **Article 38.**

L'Office national de l'emploi s'engage à ce que le disponible sur le compte financier de la gestion financière globale ne dépasse pas, pendant plus de deux jours ouvrables du mois, 0,42% et, pendant plus d'un jour ouvrable du mois, 0,83% du budget initial des dépenses de l'Office national de l'emploi secteur sécurité sociale.

Le dépassement des pourcentages de liquidité imputable à un facteur externe comme, par exemple, le versement indu de montants ou l'exécution tardive d'ordres de paiement par les institutions financières, est considéré comme cas de force majeure.

## **TITRE III : REGLES DE CONDUITE A L'EGARD DU PUBLIC**

### **CHAPITRE 1: DISPONIBILITE ET SERVICE AXES SUR LE CLIENT**

#### **Section I : Donner accès à l'information**

##### **Article 39.**

L'Office national de l'emploi met à disposition sur internet via son site web (<http://www.onem.fgov.be>), qui est également accessible via le site portail de la Sécurité sociale ([www.securitesociale.be](http://www.securitesociale.be)) et le site du Gouvernement fédéral ([www.belgium.be](http://www.belgium.be)), au moins l'information suivante:

1. la réglementation à jour;
2. des publications, études et données statistiques de l'Office national de l'emploi;
3. des formulaires de l'Office national de l'emploi dans une version téléchargeable;
4. un programme interactif permettant de connaître le droit aux allocations d'interruption de carrière ou de crédit-temps ainsi que le montant des allocations.

##### **Article 40.**

L'Office national de l'emploi met gratuitement à la disposition du public une information sur ses domaines d'activité, sur les formalités à remplir et sur les situations les plus couramment rencontrées. Cette information est adaptée aux différents groupes cibles tels que les chômeurs, les travailleurs ou les employeurs, ...

L'Office national de l'emploi met à la disposition du public, à prix coûtant, un document de synthèse relatif à la réglementation du chômage. Ce document a pour objectif de présenter aux intéressés de manière claire les principes fondamentaux de l'assurance chômage et les formalités pratiques qui doivent être remplies. Ce document est mis à jour au minimum une fois par an.

Cette information est également disponible sur le site web.

##### **Article 41.**

Si des accords sont conclus entre les autorités fédérale, régionale et locale en vue de la création d'un guichet local unique, l'Office national de l'emploi prendra part à ce guichet local unique conformément aux engagements contenus dans ces accords.

## **Section II : Répondre aux demandes écrites d'information**

### **Article 42.**

Dans le respect de la répartition légale des tâches entre l'Office national de l'emploi et les organismes de paiement et des responsabilités distinctes des divers organismes, l'Office national de l'emploi s'engage à donner une réponse écrite à chaque requête écrite de l'assuré social et de l'employeur au sujet de ses droits et obligations. Dans plus de 80% des cas, cette réponse écrite est envoyée au demandeur dans un délai de 14 jours.

Sans préjudice des dispositions du premier alinéa, 95% des réponses sont envoyées dans les 21 jours calendrier après réception de la requête écrite.

### **Article 43.**

L'Office national de l'emploi transmet à l'institution compétente, dans un délai de 14 jours, toute requête écrite d'information ou d'avis ou toute demande écrite d'allocations qui lui parvient par erreur et en informe simultanément le demandeur. Ces engagements doivent être respectés pour au moins 95% des cas et à condition que l'institution compétente soit connue.

Si l'institution compétente n'est pas connue, la requête écrite d'information ou d'avis ou la demande d'allocations est retournée à l'expéditeur dans les mêmes délais.

## **Section III : Améliorer l'accueil du public**

### **Article 44.**

L'Office national de l'emploi garantit que chaque bureau du chômage est accessible au public 15 heures par semaine au minimum.

Sans préjudice de la compétence du directeur du bureau du chômage pour déterminer les heures d'ouverture, chaque bureau du chômage sera, en tout cas, accessible tous les jours ouvrables, du lundi au vendredi, entre 9 h et 11 h et, au moins un jour, entre 14h00 et 16h30.

Il est également possible de prendre rendez-vous pour un entretien, en tenant compte des exigences en matière de sécurité.

### **Article 45.**

Chaque bureau du chômage fait usage d'un panneau d'information indiquant aux visiteurs les jours et heures de grande ou de faible affluence pour ce bureau.



**Article 46.**

L'Office national de l'emploi réalise, durant la période du contrat d'administration, deux enquêtes de satisfaction.

CONSULTO est une enquête mesurant le temps d'attente et la satisfaction des visiteurs des bureaux du chômage et de l'administration centrale à l'égard de l'accueil sous tous ses aspects.

CONSULTO+ est une enquête de satisfaction menée auprès des visiteurs du website, des personnes en interruption de carrière ou bénéficiant d'un crédit-temps, des employeurs effectuant des déclarations de chômage temporaire et des personnes en contact par téléphone avec un service de l'Office national de l'emploi ou du Fonds de fermeture d'entreprises.

Les deux enquêtes visent également à cerner dans quelle mesure les activités de l'Office national de l'emploi sont connues du grand public.

Les résultats sont examinés et évalués et mènent à des actions axées sur l'amélioration de la qualité du service rendu au client et sur l'augmentation du degré de connaissance des activités de l'Office national de l'emploi.

**Article 47.**

En cas de mise en service de nouveaux bâtiments ou de rénovation, l'Office national de l'emploi s'engage à faciliter l'accès aux personnes handicapées locomotrices et aux personnes moins valides.

## **CHAPITRE 2: REGLES ET PROCEDURES CLAIRES ET COMPREHENSIBLES**

### **Section I : Promouvoir la simplification administrative**

#### **Article 48.**

L'Office national de l'emploi s'engage à étudier d'une manière permanente des mesures propres à l'institution en vue d'arriver à une simplification administrative.

A cet effet, l'Office national de l'emploi développe un indice des charges administratives en vue de mesurer l'évolution des charges administratives pour les employeurs.

Pour mesurer la complexité du travail des collaborateurs en son évolution, un indice de complexité a été mis au point pour les activités « Admissibilité », « Interruption de carrière/Crédit-temps » et « Vérification ». Cet indice est également utilisé pour le calcul des crédits de gestion.

L'utilisation de ces instruments permet aux gestionnaires de prendre leurs décisions, en connaissance de cause, en disposant de données objectives.

Lors de la formulation de propositions ou d'avis et lors de la rédaction d'instructions et de procédures en matière d'admissibilité, d'interruption de carrière/crédit-temps et de vérification, il est fait mention de l'impact en terme de charge administrative et de complexité de la réglementation.

Il va sans dire que l'évolution de l'indice des charges administratives et de l'indice de la complexité peut être influencée de l'intérieur comme de l'extérieur.

L'Office national de l'emploi s'engage à mentionner l'évolution de l'indice des charges administratives et de l'indice de complexité dans son rapport annuel et à y inclure également les propositions faites en matière de simplification administrative.

### **Section II : Améliorer la lisibilité des documents administratifs**

#### **Article 49.**

L'Office national de l'emploi s'engage à promouvoir la lisibilité des formulaires et des notifications.

Chaque année, au moins 5 formulaires ou notifications seront testés pour leur lisibilité auprès d'un groupe de lecture pertinent puis adaptés en fonction des résultats de ce test. Les éventuelles propositions d'adaptations du groupe de lecture seront soumises au Comité de gestion.

L'Office national de l'emploi s'engage à notifier les décisions individuelles dans un langage clair et compréhensible.

### **CHAPITRE 3: SECURITE JURIDIQUE ET EGALITE DE TRAITEMENT**

#### **Section I : Appliquer une procédure de ruling**

##### **Article 50.**

Si le directeur du bureau du chômage est saisi, directement ou via l'organisme de paiement, par l'assuré social ou par l'employeur, d'une demande écrite d'information sur une situation concrète dans laquelle le directeur dispose d'un pouvoir d'appréciation, celui-ci donnera un accord écrit préalable quant au traitement qu'il réservera à cette situation si celle-ci venait réellement à se présenter. Cette procédure est appliquée sous le nom de "Ruling". La hauteur de la sanction appliquée en cas d'infraction ou de situation litigieuse ne peut en aucun cas faire l'objet de cette procédure.

Le directeur pourra demander, préalablement, l'avis d'une plate-forme de directeurs, composée de manière linguistiquement paritaire, en vue d'une application cohérente et uniforme de la réglementation.

L'objectif est que 90% des questions de ruling reçoivent une réponse dans les 14 jours.

#### **Section II : Appliquer un code déontologique**

##### **Article 51.**

L'Office national de l'emploi applique un code déontologique destiné à tous les agents qui sont directement ou indirectement concernés par la sauvegarde du régime.

Ce code déontologique est utilisé pour la formation permanente des collaborateurs concernés.

## **CHAPITRE 4: DEVELOPPEMENT DE L'E-GOVERNMENT**

### **Section I : Collaborer au réseau de la Banque carrefour de sécurité sociale**

#### **Article 52.**

L'Office national de l'emploi s'engage à utiliser de façon optimale les bases de données disponibles dans le cadre du réseau de la Banque carrefour de la sécurité sociale, compte tenu de la répartition légale des compétences entre l'Office national de l'emploi et les institutions collaborantes.

#### **Article 53.**

Dans le cadre du réseau de la Banque carrefour de la sécurité sociale, l'Office national de l'emploi collabore avec les autres Institutions publiques de sécurité sociale en vue de l'échange électronique de données et de la délivrance d'attestations.

### **Section II : Demander et communiquer électroniquement des données**

#### **Article 54.**

L'Office national de l'emploi développe et met à disposition des employeurs des applications leur permettant d'effectuer leurs déclarations de risque social de manière électronique.

#### **Article 55.**

L'Office national de l'emploi s'engage à progressivement développer et mettre à disposition différentes applications e-government permettant la demande et la délivrance électronique d'attestations.

#### **Article 56.**

L'Office national de l'emploi s'engage à mettre à disposition des employeurs une application e-government leur donnant la possibilité d'effectuer leurs communications de chômage temporaire par voie électronique. Une promotion en la matière sera assurée auprès des différents groupes cibles.

Ces communications électroniques sont sauvegardées dans une base de données où sont également encodées les communications papier. Les données relatives à ces communications sont transmises aux organismes de paiement qui peuvent ainsi effectuer les paiements dans le mois.

L'Office national de l'emploi s'engage à transmettre les décisions négatives aux employeurs dans les 7 jours après réception de la communication complète.

**Section III : Consulter électroniquement des dossiers****Article 57.**

L'Office national de l'emploi s'engage à développer, sur son site web, une application e-government qui rende possible la consultation électronique par le citoyen de son dossier individuel interruption de carrière/crédit-temps.

**Article 58.**

Une application e-government, sur le site internet de l'Office national de l'emploi, rend possible la consultation électronique par le citoyen - et moyennant son accord, par son représentant syndical - de son dossier individuel Fonds de fermeture d'entreprises.

L'Office national de l'emploi s'engage à augmenter, pour le citoyen, la convivialité de la consultation électronique de ce dossier.

**Section IV : Proposer des titres-services électroniques****Article 59.**

Dans le cadre des titres-services, l'Office national de l'emploi va contribuer à la simplification administrative en mettant sur pied un système de titres-services électroniques, à côté du système papier.

## **CHAPITRE 5: COLLABORATION AVEC TOUS LES ACTEURS CONCERNES**

### **Section I : Collaborer avec les médiateurs fédéraux**

#### **Article 60.**

L'Office national de l'emploi s'engage à favoriser, dans le traitement de plaintes, la collaboration avec les médiateurs fédéraux, conformément au Protocole d'accord réglant les relations entre le Collège des médiateurs fédéraux et les Administrations fédérales.

En cas de demande d'information suite à une plainte, le service concerné de l'Office national de l'emploi fournit aux médiateurs fédéraux les renseignements désirés.

Dans le cadre d'une enquête, proposition de médiation ou suggestion, le service compétent de l'Office national de l'emploi prend les mesures nécessaires pour répondre aux questions posées.

Le service concerné de l'Office national de l'emploi répond au plus tard dans les quinze jours ouvrables de la réception de la question, sauf délai plus court imposé en application de l'article 11, alinéa 1er, de la loi du 22 mars 1995 instaurant des médiateurs fédéraux..

### **Section II : Collaborer avec les CPAS**

#### **Article 61.**

L'Office national de l'emploi s'engage dans la lutte contre la pauvreté.

A cette fin, l'Office national de l'emploi collabore avec les Centres publics d'action sociale (CPAS).

Cette collaboration comprend :

- l'organisation de réunions d'information régulières à l'intention des CPAS;
- la désignation d'une personne de contact avec les CPAS au sein des bureaux du chômage;
- l'examen des dossiers des demandeurs ou bénéficiaires du revenu minimum d'intégration sociale lorsque les CPAS ont des raisons objectives de demander un examen de leurs droits vis-à-vis de l'assurance-chômage.

## **TITRE IV : INSTRUMENTS DE MESURE POUR LE SUIVI DES OBJECTIFS ET DU RESPECT DES REGLES DE CONDUITE**

### **Article 62.**

Sauf mention contraire, les engagements repris dans le présent contrat d'administration concernent l'Office national de l'emploi dans son ensemble et non un bureau du chômage ou une direction en particulier.

Sauf mention explicite, les objectifs fixés doivent être visés sur base annuelle.

### **Article 63.**

Les objectifs et les règles de conduite, repris dans le présent contrat d'administration, sont suivis et mesurés de la manière décrite ci-après:

1. L'Office national de l'emploi dispose en permanence de tableaux de bord qui permettent de mesurer l'output de ses activités comme le délai de traitement d'un dossier, l'exactitude des décisions prises, le solde de dossiers à traiter, le prix de revient des activités, ...
2. L'Office national de l'emploi dispose d'un instrument de mesure, qui permet de mesurer l'évolution des charges administratives pour les employeurs due à l'application de la réglementation de l'Office national de l'emploi, ainsi que d'un indice de mesure de la complexité du travail à exécuter par ses collaborateurs.
3. L'Office national de l'emploi applique l'instrument de mesure PROMES dans les services de Sauvegarde du régime en vue de suivre et de piloter les activités concernant le contrôle du respect de la réglementation par les employeurs et les allocataires.
4. L'Office national de l'emploi mesure, sur base d'enquêtes et de sondages, le degré de satisfaction des visiteurs et utilisateurs des services de l'Office national de l'emploi.
5. L'Office national de l'emploi suit les projets centraux d'amélioration via un rapportage spécifique.

Ces instruments sont la base d'un système de suivi spécifique, qui permet aux Commissaires du gouvernement de vérifier si les engagements du contrat d'administration sont respectés. Ce système de suivi est mis trimestriellement à disposition des Commissaires du gouvernement.

**TITRE V : ENGAGEMENTS DE L'ETAT****Article 64.**

Conformément aux dispositions de la loi du 25 avril 1963, l'Etat soumet à l'avis de l'organe de gestion de l'institution tout avant-projet de loi ou d'arrêté visant à modifier la législation que l'institution est chargée d'appliquer. Dans ce cadre, l'Etat fédéral s'engage à tenir l'institution 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 des contacts avec l'institution 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'institution, l'Etat fixe la date d'entrée en vigueur des modifications ou nouvelles mesures envisagées.

**Article 65.**

L'Etat s'engage à entreprendre des actions à l'intention des autres niveaux de pouvoir en vue de préserver la disponibilité sur le marché du travail des bénéficiaires d'allocation, sous réserve des exceptions prescrites par la loi.

**Article 66.**

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 VI FIXATION DES CRÉDITS DE GESTION ET DU MONTANT MAXIMAL DES CRÉDITS DE PERSONNEL RELATIF AUX AGENTS STATUTAIRES**

### **Article 67.**

Le contenu du présent chapitre est régi par l'arrêté royal 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'arrêté royal du 3 avril 1997 précité et des circulaires subséquentes.

### **Article 68.**

Le budget de gestion comprend l'ensemble des recettes et des dépenses relatives à la gestion de l'Office national de l'emploi, 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 dans l'article 72, après accord du Ministre de Tutelle et du Ministre ayant le Budget dans ses attributions.

### **Article 69.**

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

### **Article 70.**

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 des 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.

**Article 71.**

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 72.**

Sans préjudice des notifications spécifiques du Conseil des Ministres du 11 octobre 2005 et des dispositions de l'article 68, 2<sup>ème</sup> alinéa, le Conseil des Ministres du 31 mars 2006 a fixé le budget de gestion 2006 comme suit :

En EUR	
<b>Dépenses de personnel</b>	195.583.814
<b>Dépenses de fonctionnement</b>	33.699.290
<i>Dont : Fonctionnement ordinaire</i>	12.937.290
<i>Informatique</i>	20.762.000
<b>Investissements</b>	14.409.201
<i>Dont : Investissements ordinaires</i>	1.567.000
<i>Investissements informatiques</i>	1.015.000
<i>Investissements immobiliers</i>	11.827.201
<b>Total</b>	243.692.305

Conformément à l'article 5 de l'arrêté royal du 3 avril 1997, le montant maximal des crédits de personnel relatif aux agents statutaires est fixé, pour l'année 2006, à 128.159.000 EUR.

Ces crédits de gestion comprennent également les crédits en matière de personnel, fonctionnement et investissements liés aux missions en matière d'agences locales pour l'emploi. Les crédits de gestion ne tiennent pas compte des crédits de personnel, fonctionnement et investissements qui sont avancés pour le Fonds de fermeture d'entreprises.

**Article 73.**

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

**1. Crédits de personnel**

Les crédits de personnel seront paramétrisés 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

Pour l'application de cette formule, les crédits de personnel de l'exercice de base 2006, tel que repris à article 72, sont augmentés de 457.771 EUR.

Toutefois, si le montant global des crédits de personnel calculé de la manière indiquée ci-dessus était inférieur au montant obtenu par la méthode de calcul propre à l'Office national de l'emploi 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 à l'initiative de l'Office national de l'emploi pendant la confection du budget initial ou le contrôle budgétaire, et des crédits complémentaires pourront éventuellement être accordés.

**2. 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 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 national de l'emploi pendant la confection du budget initial ou le contrôle budgétaire, et des crédits complémentaires pourront éventuellement être accordés.

**3. Crédits d'investissements immobiliers**

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

**Article 74.**

Les crédits de gestion de l'Office national de l'emploi sont financés par :

- les recettes propres de gestion ;
- le financement par des tiers ;
- le solde est financé par la gestion globale, conformément aux dispositions de l'article 1er de la loi du 30 mars 1994 portant des dispositions sociales et des articles 3 et 8 de l'arrêté royal du 8 août 1997 portant des mesures en vue du développement de la gestion globale de la sécurité sociale.

Le financement par le Fonds d'attribution ALE et par la société émettrice des chèques ALE doit être au moins suffisant pour couvrir les crédits de gestion de l'Office national de l'emploi liés à ses missions dans le cadre des Agences locales pour l'emploi.

Le financement par le Fonds de fermeture d'entreprises couvre les crédits de gestion de l'Office national de l'emploi qui sont avancés en faveur du Fonds de fermeture d'entreprises.

**Article 75.**

En concertation préalable avec les Institutions et dans le respect de la politique budgétaire, l'Etat s'engage à respecter le plan de trésorerie établi annuellement pour le versement des subventions à la Gestion globale et du financement alternatif. Cet engagement de l'Etat est également valable pour le versement du financement alternatif spécifique prévu dans le budget de l'Office national de l'emploi.

**Article 76.**

Dans la limite de ses missions, l'Office national de l'emploi 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 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'euros 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 77.**

L'Office national de l'emploi s'engage à procéder au développement et à l'implémentation d'un plan comptable basé 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 national de l'emploi mettra à profit la période du présent contrat pour approfondir le système actuel 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 SPF Budget et contrôle de gestion apportera son soutien.

**Article 78.**

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

**TITRE VII: DISPOSITIONS FINALES****Article 79.**

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

**Article 80.**

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 81.**

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'institution 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'institution.

**Article 82.**

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'Institution ait communiqué à temps l'impact que ces modifications ont entraîné.

**Article 83.**

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

**Article 84.**

Actuellement les articles 8 et 9 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 impose que toute modification des termes de la convention 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 85.**

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

#### **Article 86.**

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

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

Pour chaque service ayant des contacts avec les assurés sociaux, les dispositions de la Charte de l'assuré social s'appliquent et les engagements doivent être respectés. Dans l'assurance-chômage, cela se fait conformément aux dispositions spécifiques prévues à ce sujet par l'arrêté royal du 30 avril 1999, adaptant l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant la réglementation du chômage à la Charte de l'assuré social et par arrêté ministériel du 30 avril 1999 adaptant les articles 92 et 93 de l'arrêté ministériel du 26.11.1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage à la Charte de l'assuré social.

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

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

#### **Article 87.**

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'institution concernée et du Collège des Institutions publiques de sécurité sociale.

**Article 88.**

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

**Article 89.**

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

**Article 90.**

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

**Article 91.**

Un protocole de collaboration sera conclu dans les meilleurs délais entre les commissaires du gouvernement et l'administration générale de l'institution 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 92.**

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 et par institution une réunion de concertation entre les commissaires du gouvernement et les représentants de l'institution. 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 93.**

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'institution 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'institution aux commissaires du gouvernement au plus tard pour le 31 mars ;
- organisation de la réunion de concertation dans les 14 jours calendrier qui suivent la remise du projet d'évaluation de la réalisation des engagements respectifs par l'institution;
- transmission du rapport contradictoire et motivé sur les résultats de la concertation dans les 14 jours calendrier 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 94.**

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 et du rapport du commissaire du gouvernement qui s'y réfère. 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.

Au nom de l'Etat belge :

Le Ministre du Budget

F. VAN DEN BOSSCHE

Le Ministre de la Fonction publique

C. DUPONT

Le Ministre de l'Emploi

P. VANVELTHOVEN

Au nom de l'Office national de l'emploi :

Les administrateurs ayant droit de vote, désignés par le Comité de gestion :

- A. VAN LAER

- R. DE LEEUW

- L. DE VOS

- B. BUYSSE

L'Administrateur général

K. BAECK

L'Administrateur général adjoint

J.-M. DELRUE