

Bestuursovereenkomst

tussen

de BELGISCHE STAAT

en

**de RIJKSDIENST VOOR SOCIALE ZEKERHEID
van de Provinciale en Plaatselijke Overheidsdiensten
Openbare Instelling van Sociale Zekerheid**

geldig voor de periode 2010 - 2012



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave

Inleiding

- A. Achtergrond
- B. Methodologie
- C. Definities

Algemene bepalingen

Opdrachten van de RSZPPO

SOCIALE ZEKERHEID

1. **Beheer van de werkgeversgegevens van de lokale besturen en hun mandatarissen**
 - a. Initiator databank werkgeversgegevens en KBO
 - b. Beheer van de gegevens van de mandatarissen
2. **Behandeling socialezekerheidsgegevens van de werknemers van de aangesloten besturen**
 - a. Tijdig en correct boeken van de DIMONAPPL-aangiften
 - b. Tijdig en correct boeken van de DmfAPPL-aangiften
 - c. Verhoging van de kwaliteit van de individuele gegevens van de aangegeven werknemers
 - d. Ter beschikking stellen van werknemersgegevens in het netwerk van de sociale zekerheid
 - e. Systematische controles van de aangesloten werkgevers door inspectie
3. **Innen en verdelen van de bijdragen en inhoudingen**
 - a. Beheer werkgeversrekening - maandelijkse facturatie
 - b. Inning van de bijdragen
 - c. Juiste verdeling van de bijdragen
4. **Beheer van het Fonds "Sociale Maribel" en betaling van diverse premies**
 - a. Financiering bijkomende arbeidsplaatsen
 - b. Uitvoering sociaal akkoord federale gezondheidssectoren
 - c. Uitvoering maatregelen van het generatiepact m.b.t. de tewerkstelling van jongeren in de non profitsector
5. **Beheer van de statutaire pensioenstelsels van de lokale besturen**
 - a. Opzetten van actuariel model i.s.m de PDOS
 - b. begeleiding geven bij het opstarten en toepassen van de nieuwe pensioenwetgeving voor de lokale besturen
6. **Zich profileren als kenniscentrum voor de sociale zekerheid van de aangesloten besturen**
 - a. Beheer website RSZPPO
 - b. Beheer tewerkstellingsgegevens van de lokale besturen
 - c. Administratief beheer wetgeving en instructies voor de aangesloten besturen
 - d. Afleveren attesten

KINDERBIJSLAG

Uitbetaling kinderbijslag voor de werknemers van lokale besturen

1. Een geoptimaliseerd beheer van de kinderbijslagdossiers
2. De kwestie van de onterecht betaalde bedragen en de strijd tegen sociale fraude

Bepalingen betreffende de werking van de RSZPPO

NIEUWE BEHEERSOPVOLGING

1. Audit
2. ICT-plan
3. HR-plan
4. Synergie
5. Veralgemening boordtabellen

6. **Samenwerking tussen OISZ**
7. **Efficiëntiemeting**

DUURZAME ONTWIKKELING

1. **Energieverbruik gebouwen: vermindering van het energieverbruik**
2. **Bescherming van het leefmilieu: vermindering van het papierverbruik**

Verbintenissen van de federale Staat en van de openbare instellingen van sociale zekerheid

GEMEENSCHAPPELIJKE ALGEMENE VERBINTENISSEN VOOR BEIDE PARTIJEN

VERBINTENISSEN VAN DE FEDERALE STAAT

1. **Verbintenissen over aanpassingen aangebracht tijdens de overeenkomst**
2. **Verbintenissen over de wijzigingen van de overeenkomst**
3. **Verbintenissen over de opvolging van de uitvoering van de overeenkomsten**
4. **Verbintenissen in verband met de evaluatie van de uitvoering van de overeenkomsten**
5. **Verbintenissen inzake personeelsbeheer**
6. **Verbintenissen betreffende het beheer van de financiën**
7. **Verbintenissen betreffende het duurzaam beheer**
8. **Verbintenis inzake synergie tussen de OISZ**

Bepaling van de beheerskredieten en van het maximaal bedrag aan personeelskredieten dat betrekking heeft op de statutaire ambtenaren

1. **Definities en algemeenheden**
2. **Beheersbegroting voor de jaren 2010, 2011 en 2012**
3. **Jaarlijkse herziening**

SLOTBEPALINGEN

Inleiding

A. Achtergrond

Bij het opmaken van onderhavige bestuursovereenkomst is rekening gehouden met de evaluatie, zowel door de Federale Staat als door de eigen diensten van de RSZPPO, van voorgaande bestuursovereenkomst voor de jaren 2006-2009. In de bestuursovereenkomst voor de periode 2010-2012 poogt de Rijksdienst bovendien de algemene verwachtingen van de Federale Staat in te lossen en zijn doelstellingen in een algemene strategie te integreren.

Wat de algemene verwachtingen van de Federale Staat betreft, heeft de Rijksdienst in onderhavige bestuursovereenkomst veel aandacht besteed aan de strijd tegen de sociale fraude inzake Kinderbijslag en de opstart van een interne audit.

Nieuw zijn de maatregelen inzake duurzame ontwikkeling en het opzetten van samenwerkingsverbanden met andere instellingen. Er werd ook rekening gehouden met de niet of onvoldoende gerealiseerde doelstellingen uit voorgaande bestuursovereenkomst en wat betreft de projecten inzake e-Government en informatisering gaat de Rijksdienst steeds verder in hetgeen al werd gerealiseerd en zal hij dit verder inpassen in het aantrekkelijker maken de RSZPPO als werkgever.

Wat de opmaak van deze bestuursovereenkomst betreft, werden de opmerkingen van de Federale Staat in acht genomen en worden de operationele doelstellingen voor de jaren 2010 t.e.m. 2012 op een zo transparant mogelijke wijze voorgesteld waarbij een duidelijke context van de doelstelling, de beïnvloedende factoren, de opvolgingsindicatoren en de eventuele correctieve maatregelen worden beschreven. Voor deze bestuursovereenkomst heeft de Rijksdienst dan ook een bepaalde methodologie ontwikkeld.

B. Methodologie

Met het oog op een consistente en transparante bestuursovereenkomst voor de komende jaren, werd nagedacht over hoe dit kon ingepast worden in de algemene strategie van de federale overheid en meer bepaald in de eigen strategie van de RSZPPO.

De volgende stap in de oefening was de door de wet aan de RSZPPO opgelegde taken en de werking van de RSZPPO in zijn geheel te toetsen aan de gekozen strategie door middel van een SWOT-analyse. Meer bepaald werd telkens gekeken waar de sterktes en de zwaktes liggen en onderzocht hoe deze kunnen voortgezet of verbeterd worden. Deze oefening heeft geleid tot een aantal concrete operationele doelstellingen die uitvoerig en volgens de SMART-richtlijnen worden omschreven.

De concrete operationele doelstellingen zijn in elk artikel van onderhavige bestuursovereenkomst terug te vinden.

Strategische doelstellingen

De strategie die door de RSZPPO werd gekozen, past volledig in de waarden van de federale overheid en zijn ambtenaren zoals dienstbaarheid, objectiviteit en respect, integriteit, zin voor communicatie, ruimte voor zelfontwikkeling en de uitbouw van een kwaliteitsvolle werkomgeving.

Meer specifiek wenst de RSZPPO de komende termijn van de bestuursovereenkomst de nodige initiatieven te nemen en kennis en vaardigheden bij te werken in het kader van de volgende strategische doelstellingen:

⇒ Hogere kwaliteit

- Er verder op toe zien dat de wetgeving en reglementering specifiek voor de lokale publieke sector correct wordt toegepast, steeds in het licht van de bepalingen in het Handvest van de Sociaal Verzekerde.
- De expertise in de lokale publieke sector nog meer ten dienste stellen van de aangesloten besturen en andere betrokkenen opdat de Rijksdienst zich verder kan ontwikkelen als eerste contactpunt m.b.t de sociale zekerheid voor de lokale besturen.
- De klantvriendelijkheid verder uitbouwen naar zowel de aangesloten besturen als naar andere betrokkenen.

⇒ Meer efficiëntie

- Verdere stappen ondernemen in het kader van de administratieve vereenvoudiging en de informatisering van de overheid.
- Ontwikkelde toepassingen en werkmethodes hergebruiken over de verschillende diensten heen en zo voor schaalvergroting zorgen.

⇒ Aandacht voor people management

- Initiatieven nemen die moeten leiden tot een verzelfstandiging van de ambtenaren in hun taken.
- De ambtenaren begeleiden in hun openheid en persoonlijk contact naar de buitenwereld toe.

Opdrachten en werking van de RSZPPO

De aan de RSZPPO wettelijk opgelegde opdrachten, kan men als volgt onderscheiden:

1. Beheer van de werkgeversgegevens van de aangesloten besturen en hun mandatarissen
2. Behandeling van de socialezekerheidsgegevens van de werknemers van de aangesloten besturen
3. Innen en verdelen van de bijdragen en inhoudingen inzake sociale zekerheid
4. Beheer van het Fonds "Sociale Maribel" en betaling van diverse premies
5. Beheer van de statutaire pensioenstelsels van de aangesloten besturen
6. Kenniscentrum vormen voor de sociale zekerheid van de aangesloten besturen
7. Uitbetaling kinderbijslag voor de werknemers van aangesloten besturen

Wat de werking van de RSZPPO in zijn geheel betreft, zullen de volgende punten aan bod komen in onderhavige bestuursovereenkomst:

1. Nieuwe beheersopvolging
2. Duurzame ontwikkeling
3. Synergie door samenwerking
4. Begroting en middelen
5. Verbintenissen van de overheid en vrijwaring van de belangen van de Staat

Operationele doelstellingen voor de periode 2010-2012

De toetsing van de wettelijke opdrachten aan de gekozen strategie heeft voor de bestuursovereenkomst 2010-2012 tot de volgende concrete operationele doelstellingen geleid:

Wat de opdrachten inzake sociale zekerheid betreft:

- Artikel 1 Interactieve uitwisseling werkgeversgegevens
- Artikel 2 Opmaken begeleidingsdossier voor elk nieuw aangesloten bestuur
- Artikel 3 Invoeren en opvolgen van de kwaliteitsbarometer inzake FSS
- Artikel 4 Opvolging kwaliteit DmfAPPL-aangiften
- Artikel 5 Systematische controles door de dienst inspectie
- Artikel 6 Opvolging ontbrekende betalingen en rapportering aan het Beheerscomité
- Artikel 7 Driemaandelijks evaluatie geldstromen
- Artikel 8 Financiële afrekening Sociale Maribel
- Artikel 9 Vaststellen pensioenbijdragepercentages vastbenoemden voor meerdere jaren
- Artikel 10 Afstemmen website RSZPPO op portaal SZ en uitbouw van FAQ
- Artikel 11 Interactieve statistieken op de RSZPPO website
- Artikel 12 Invoering e-Dossier
- Artikel 13 Organisatie interne opleidingen
- Artikel 14 Doorlooptijd afleveren attesten

Wat de opdrachten inzake kinderbijslag betreft:

- Artikel 15 Ontwikkeling opvolgingssysteem voor identificatie van de aanvragen
- Artikel 16 Termijn behandeling nieuwe aanvragen
- Artikel 17 Uitbetaling dossiers met wijziging van bevoegdheid
- Artikel 18 Termijnen verspreiding informatie
- Artikel 19 Termijnen verspreiding fluxen
- Artikel 20 Percentage van integratie in het kadaster
- Artikel 21 Onterechte betalingen terugdringen
- Artikel 22 Actieve deelname aan project "Data Mining" van de KSZ
- Artikel 23 Jaarlijks verslag vastgestelde fraude
- Artikel 24 Synergie met RKW
- Artikel 25 Deelname RSZPPO aan Algemene vergadering partners SIOD

Wat de RSZPPO in zijn geheel betreft:

- Artikel 26 Audit
- Artikel 27 Integreren van een lange termijnplan in het jaarlijks personeelsplan
- Artikel 28 Rechtvaardigen van de acties inzake personeelsbeheer
- Artikel 29 Deelname aan de jobbeurs
- Artikel 30 Uitbreiding van de website met een deel werkgelegenheid
- Artikel 31 Vermindering papiergebruik
- Artikel 32 Beheers- en personeelskredieten - regelgeving
- Artikel 33 Beheers- en personeelskredieten – definities en algemeenheden
- Artikel 34 Beheersbegroting voor het jaar 2010
- Artikel 35 Jaarlijkse herziening
- Artikel 36 Realisatiegraad
- Artikel 37 Bestuursplan

C. Definities

Voor de toepassing van onderhavige bestuursovereenkomst moet verstaan worden onder:

1° «de RSZPPO», de Rijksdienst voor sociale zekerheid van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten opgericht krachtens de wet van 1 augustus 1985 houdende sociale bepalingen (Belgisch Staatsblad van 06.08.1985)

2° «de aangesloten besturen», zijn de van rechtswege aangesloten besturen bij de RSZPPO, de publiekrechtelijke werkgevers opgesomd in artikel 32 van de op 19-12-1939 samengeordende wetten betreffende de kinderbijslag voor werknemers.

Het betreft:

- De gemeenten;
- De openbare instellingen die afhangen van de gemeenten;

Worden bedoeld:

- de OCMW's;
- de OCMW-verenigingen, bedoeld bij Hoofdstuk XII van de organieke wet van 8-7-1976 betreffende de OCMW's;
- de openbare kassen van lening, bedoeld bij artikel 276 van de Nieuwe Gemeentewet;
- de autonome gemeentebedrijven.

Titel VII, hoofdstuk II, afdeling II van het Vlaams gemeentedecreet van 15-7-2005 en titel VI, hoofdstuk V van de Nieuwe Gemeentewet voorzien in de mogelijkheid voor de gemeenten om, op initiatief van hun gemeenteraad, «autonome gemeentebedrijven» op te richten voor het beheer van hun activiteiten met industrieel en/of handelskarakter. Het autonoom gemeentebedrijf bezit rechtspersoonlijkheid en is een instelling, onderscheiden van de gemeente die het bedrijf heeft opgericht. Nochtans blijft het onderworpen aan de controle van de gemeente waaruit het is ontstaan.

- De verenigingen van gemeenten:
 - in de zin van het decreet van de Vlaamse Raad van 6-7-2001 houdende intergemeentelijke samenwerking voor de intercommunales waarvan het gehele ambtsgebied binnen de grenzen van het Vlaams Gewest valt;
 - in de zin van boek V van het eerste deel van het Waals Wetboek van de plaatselijke democratie en decentralisatie voor de intercommunales waarvan het gehele ambtsgebied binnen de grenzen van het Waals Gewest valt;
 - in de zin van de wet van 22-12-1986 op de intercommunales voor de intercommunales van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en voor de intergemeentelijke intercommunales;
- De lokale politiezones opgericht op grond van de wet van 7-12-1998 tot organisatie van een geïntegreerde politiedienst, gestructureerd op twee niveaus;
- De agglomeraties en de federaties van gemeenten;
- De openbare instellingen die afhangen van de agglomeraties en van de federaties van gemeenten;
- De provincies;
- De openbare instellingen die afhangen van de provincies;

Worden bedoeld:

De "autonome provinciebedrijven". Titel VII, hoofdstuk II, afdeling II van het Vlaams provinciedecreet van 9-12-2005 en Titel VI ter van de provinciewet van 30-4-1836 voorzien in de mogelijkheid voor de provincies om, op initiatief van hun provincieraad, autonome provinciebedrijven op te richten. Het autonome provinciebedrijf bezit rechtspersoonlijkheid en is een afzonderlijke instelling, onderscheiden van de provincie die het bedrijf heeft opgericht. Nochtans blijft het onderworpen aan de controle van de provincie waaruit het is ontstaan.

De Provinciale OntwikkelingsMaatschappijen in het Vlaams Gewest (POM's), opgericht volgens het decreet van 7-5-2004 van de Vlaamse Raad.

- De Vlaamse Gemeenschapscommissie (VGC) en de Franse Gemeenschapscommissie (FGC);
- De gewestelijke economische instellingen bedoeld in de hoofdstukken II en III van de kaderwet van 15-7-1970 houdende de organisatie van de planning en economische decentralisatie, gewijzigd bij het decreet van 25-5-1983 van de Waalse Gewestraad, de ordonnantie van 20-5-1999 van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en het decreet van 27-6-1985 van de Vlaamse Raad;

Worden bedoeld de Economische en Sociale Raad van het Waals Gewest (CESRW), de Gewestelijke Ontwikkelingsmaatschappij voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (GOMB), de Sociaal-Economische Raad van Vlaanderen (SERV).

- De door de Koning aangewezen instellingen bedoeld bij de wet van 16-3-1954 betreffende de controle op sommige instellingen van openbaar nut en dit voor hun personeelsleden die geen aanleiding geven tot het betalen aan de RSZ van een bijdrage voor de kinderbijslagregeling voor werknemers, voor zover ze niet verplicht zijn rechtstreeks gezinsbijslag te betalen aan die personeelsleden;

In concreto betreft het volgende 2 instellingen: de Brusselse Dienst voor Brandweer en Dringende Medische Hulp en het Agentschap voor Netheid, die beide afhangen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

- De verenigingen van meerdere hierboven vermelde instellingen;
- De v.z.w. «Vlaamse Operastichting» voor de personeelsleden die vastbenoemd waren bij de Intercommunale «Opera voor Vlaanderen» en met behoud van hun statuut werden overgenomen.

3° «de rechthebbenden», de personen van wie de professionele of gelijkgestelde situatie een recht opent op de gezinsbijslagen krachtens de wet van 4 augustus 1930 betreffende de kinderbijslag voor werknemers.

4° «de bijslagtrekkenden», de personen aan wie de gezinsbijslagen worden betaald krachtens de wet van 4 augustus 1930 betreffende de kinderbijslag voor werknemers.

5° «voorzorginstelling», een instelling die is opgericht voor het beheer van de collectieve fondsen voor rust- en overlevingspensioenen en waarmee een plaatselijk bestuur een overeenkomst heeft gesloten.

6° «boordtabellen», de boordtabellen beoogd 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, bij toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels.

7° «gemeenschappelijke sociale dienst», de sociale dienst georganiseerd door de RSZPPO, opgericht bij koninklijk besluit van 25 mei 1972 (gewijzigd door de koninklijke besluiten van 27.10.1978, 04.08.1986, 18.05.1987 en 23.10.1989) tot oprichting van een gemeenschappelijke sociale dienst georganiseerd door de RSZPPO. De besturen kunnen aansluiten ten voordele van hun personeelsleden die dan als begunstigen worden erkend. Het reglement en het programma van deze sociale dienst worden beheerst door het koninklijk besluit van 10.11.1972 (gewijzigd door de koninklijke besluiten van 27.10.1978 en 23.10.1989).

8° «Smals», de maatschappij voor mechanografie ter toepassing van de Sociale wetten, vereniging zonder winstoogmerk naar Belgisch recht officieel «vzw Smals» genoemd.

9° «de regionale rekencentra», gewoonlijk sociale secretariaten genoemd, met wie de plaatselijke besturen een contract hebben gesloten voor hun personeelsbeheer, ofwel in de hoedanigheid van Full Service Secretariaat en onderworpen aan specifieke verplichtingen, ofwel als dienstverlener(s) (d.w.z. de leveranciers van software bedoeld voor het beheer van de lonen en het personeel van de plaatselijke overheidsdiensten).

10° «de DmfAPPL», de multifunctionele kwartaalaangifte betreffende de loon- en arbeidsgegevens van de werknemers van een aangesloten bestuur; Deze gegevens moeten elektronisch verstuurd worden naar de RSZPPO.

11° «de DIMONAPPL», de elektronische aangifte die de werkgever bij elke indienst- of uitdiensttreding onmiddellijk doorstuurt naar de sociale zekerheid

12° «de ASR», de aangifte van sociaal risico.

Algemene bepalingen

Overwegende

dat de bestuursovereenkomst die de relaties tussen de Belgische Staat en de Rijksdienst voor sociale zekerheid van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten regelt aan volgende vereisten dient te beantwoorden:

- De verplichting voor de Rijksdienst om te streven naar een voortdurende verbetering van de kwaliteit van de dienstverlening aan de bevolking en als logisch gevolg daarvan naar een vereenvoudiging van de administratieve procedures;
- De verplichting voor de Rijksdienst om een soepel, doeltreffend en innoverend beheer te voeren dat rekening houdt met een sociale omgeving die voortdurend aan verandering onderhevig is, zowel vanuit socio-economisch standpunt als vanuit demografisch en technologisch oogpunt;
- De verplichting voor de Rijksdienst om de instrumenten te gebruiken voor het beheer en de controle van het personeel en de toegekende budgetten met als doel haar efficiëntie te verhogen en tezelfdertijd bij te dragen tot de beheersing van de overheidsuitgaven;
- Daartegenover, de verplichting voor de Staat om aan de Rijksdienst de beheerskredieten toe te kennen voor de realisatie van haar taken en doelstellingen;

Dat de bestuursovereenkomst geen betrekking heeft noch op de inhoud van de sociale zekerheid, noch op de bepaling van het bedrag van de ontvangsten of de uitgaven, maar als doel heeft de dagelijkse werking en het beheer van de Rijksdienst te optimaliseren door haar derhalve een grotere autonomie toe te kennen bij de bepaling van de interne organisatie en bij het gebruik van het toegekende beheersbudget;

Dat de bestuursovereenkomst het paritair beheer van de openbare instellingen van sociale zekerheid, en van de Rijksdienst in het bijzonder, bevestigt en versterkt, in het kader van de verruiming van de eigen responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid;

Dat de bestuursovereenkomst de bekwaamheden, doelstellingen en verantwoordelijkheden respecteert van de andere partijen die betrokken zijn bij het beheer van het stelsel van de sociale zekerheid;

Dat de contracterende partijen zich ertoe verbinden om alles in het werk te stellen om gunstige voorwaarden te creëren voor de realisatie van de wederzijdse verbintenissen die in onderhavige overeenkomst worden vastgelegd;

Dat de wederzijdse verbintenissen gelden bij onveranderd beleid en dat derhalve hun evaluatie zal gebeuren rekening houdend met de beleidsbeslissingen die genomen werden na de datum van ondertekening van onderhavige overeenkomst, en die een invloed zouden kunnen hebben gehad op de realisatie van de verbintenissen; dat de verbintenissen vermeld in deze overeenkomst de Rijksdienst niet ontslaan van de verplichting tot het respecteren van de verschillende wetteksten en reglementeringen die algemene richtlijnen bevatten die opgelegd werden aan de openbare instellingen van sociale zekerheid wat betreft het onderzoek van de rechten en wat betreft de relaties met de sociaal verzekerde:

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

Gezien het advies van het Basisoverlegcomité van de Rijksdienst van 9 juli 2009

Gezien het akkoord van het Beheerscomité van de Rijksdienst gegeven op 13 juli 2009

Gezien het akkoord van de Regering na bespreking in de Ministerraad op datum van 18 december 2009

In uitvoering van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels,

wordt overeengekomen hetgeen volgt tussen, enerzijds,

de Belgische Staat, vertegenwoordigd door:
Laurette Onkelinx, Minister van Sociale Zaken
Joëlle Milquet, Minister van Werk
Michel Daerden, Minister van Pensioenen
Annemie Turtelboom, Minister van Binnenlandse Zaken
Melchior Wathelet, Staatssecretaris voor Begroting
Inge Vervotte, Minister van ambtenarenzaken

hierna genoemd «De Staat»

En anderzijds,

De Rijksdienst voor sociale zekerheid van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten, met zetel te loon Brussel, Jozef II-straat 47, vertegenwoordigd door: Yves Roger, voorzitter van het Beheercomité Guy Crijns, Theo Janssens, leden van het Beheercomité daartoe afgevaardigd, de administrateur-generaal en de adjunct-administrateur-generaal hierna genoemd «de RSZPPO» of «de Rijksdienst».

Opdrachten van de RSZPPO

SOCIALE ZEKERHEID

1. Beheer van de werkgeversgegevens van de lokale besturen en hun mandatarissen

De Rijksdienst moet elke aanvraag tot inschrijving of schrapping van een aangesloten bestuur registreren in het werkgeversrepertorium.

a. Initiator databank werkgeversgegevens en KBO

Context:

De RSZPPO registreert, na onderzoek door de juridische dienst, de gegevens van elk nieuw lokaal bestuur in zijn werkgeversrepertorium en kent een uniek ondernemingsnummer en een stamnummer toe.

De RSZPPO ontwierp hiertoe een databank die beheerd wordt door middel van een aantal formulieren die gepubliceerd worden op de portaalsite van de sociale zekerheid en die door de werkgevers gebruikt worden om wijzigingen aan hun gegevens te melden. Dit betreft hoofdzakelijk wijzigingen van adres, benaming, contactgegevens, pensioenregime, aansluiting bij een Full Service Secretariaat of een sociale dienstverrichter en de eventuele aansluiting bij een sociale dienst.

Ook het beheer van de zogenaamde "verantwoordelijken voor de Toegangen voor de Entiteiten (VTE)" voor de lokale besturen gebeurt met de voornoemde formulieren. Deze personen regelen, voor de werkgever die hen tewerkstelt, de toegangen tot de elektronische toepassingen op de portaalsite van de sociale zekerheid. In dit kader verzorgt de RSZPPO eveneens de briefwisseling waarbij o.a. aan de betrokken personen de nodige paswoorden bezorgd worden.

Een deel van de beheerde gegevens worden door de RSZPPO ter beschikking gesteld van het netwerk van de sociale zekerheid, waar ze gebruikt worden in het kader van de toepassingen van het e-Governmentproject.

Ingevolge artikel 3 van het Koninklijk Besluit van 26 juni 2003 en het protocol van 11 mei 2006 tussen de FOD Binnenlandse Zaken en de RSZPPO treedt de RSZPPO eveneens op als gegevensbeheerder / initiator voor de lokale besturen in de KBO-structuur. Dit betekent dat de RSZPPO tevens de werkgevers- en vestigingsgegevens van de lokale besturen beheert binnen de KBO-databank.

Verbintenis:

Artikel 1: de RSZPPO verbindt er zich toe om de huidige formulieren die gebruikt worden voor het beheer van het werkgeversrepertorium op een interactieve wijze aan te bieden aan de betrokken werkgevers. Dit houdt in dat aan de werkgevers de mogelijkheid geboden wordt om online hun gegevens te beheren en om eventuele aanpassingen onmiddellijk te laten opnemen in het werkgeversrepertorium van de RSZPPO. Hiertoe zal een nieuwe beveiligde toepassing ontwikkeld worden. Deze toepassing zal eveneens de link leggen tussen het werkgeversrepertorium en de KBO-databank ten einde de gelijklopendheid van beiden te waarborgen.

Deze verbintenis past binnen de strategische doelstelling inzake efficiëntie en meer bepaald het verder uitbouwen van de administratieve vereenvoudiging en de informatisering van de overheid. Bovendien zal ook de kwaliteit van de geleverde service aan de gebruikers van het repertorium vergroten door kortere doorlooptijden en minder manuele tussenkomsten.

Deze nieuwe toepassing zal ontwikkeld worden in 2011 ten einde in productie te gaan in 2012.

Beïnvloedende factoren:

Aangezien deze verbintenis een nieuwe informaticaontwikkeling vergt, dient zij ingeschreven te worden binnen de prioriteiten van het CIV, tenzij gekozen zou worden voor een externe uitbesteding. In dit laatste geval dienen de nodige budgetten voorzien te worden.

De te ontwikkelen toepassingen moet beveiligd worden binnen het protocol dat opgelegd wordt door de KSZ.

Opvolgingsindicatoren:

De interactieve R-formulieren dienen ontwikkeld te worden in de loop van 2011 opdat ze in 2012 in productie kunnen genomen worden.

Context:

Bij elke nieuwe aansluiting van een bestuur bij de RSZPPO worden bepaalde stappen ondernomen. Nadat de statuten door de juridische dienst zijn gevalideerd en een nieuw KBO-nummer is toegekend, worden de werkgevergegevens in het werkgeversrepertorium ingeschreven. Hierna zal de inspectie een eerste contact leggen met het nieuwe aangesloten bestuur. De voornaamste doelstelling hierbij is enerzijds het aangesloten bestuur vertrouwd te maken met haar verplichtingen inzake de socialezekerheidsaangiften en anderzijds haar kennis te laten maken met de RSZPPO.

Verbintenis:

Artikel 2: in het kader van de verhoging van de kwaliteit m.b.t de taak van de RSZPPO om de aangesloten besturen te begeleiden, ondersteunen en controleren bij hun toepassing van de socialezekerheidswetgeving, zullen enkele concrete maatregelen genomen worden in de periode 2010-2012.

Een begeleidingsdossier zal door de Inspectiedienst worden opgemaakt voor de nieuwe aangesloten besturen en ter plekke worden toegelicht van zodra zij kennis hebben genomen dat er een nieuw aangesloten bestuur is. De volgende onderwerpen komen in dergelijk begeleidingsdossier aan bod: de verplichtingen van de werkgever tegenover de RSZPPO, de rol van de RSZPPO en haar verschillende diensten, de mogelijkheden voor de werkgever van mandaten aan sociale secretariaten, een theoretische en technische omschrijving van de verschillende socialezekerheidsaangiften (DimonaPPL, DmfAPPL en ASR). Een soortgelijke begeleiding zal eveneens voorzien worden voor nieuwe aansluitingen inzake pensioenen voor het vastbenoemd personeel.

Beïnvloedende factoren:

De Inspectiedienst dient zo snel mogelijk op de hoogte gebracht te worden van een nieuwe aansluiting. Enkel de nieuwe aangesloten besturen die niet vertrouwd zijn met de RSZPPO dienen gecontacteerd te worden. Het aantal nieuwe aansluitingen is tot op heden beperkt tot een 20-tal per jaar, maar dit kan oplopen in het kader van de Brandweershervorming.

Opvolgingsindicatoren:

In de loop van 2010 dient een standaard begeleidingsdossier ontwikkeld te worden in samenspraak met de andere diensten. Hierna kan het document systematisch bijgewerkt worden aan de hand van vragen en onduidelijkheden.

b. Beheer van de gegevens van de mandatarissenContext:

De RSZPPO verbindt er zich toe om jaarlijks te evalueren in welke mate de verschillende Full Service Secretariaten voldoen aan de voorwaarden die opgesomd worden in de tekst van het koninklijk besluit met betrekking tot de invoering van het Full Service label. Hiertoe zal een kwaliteitsbarometer gehanteerd worden met parameters die jaarlijks dienen bekeken te worden.

Verbintenis:

Artikel 3: in het kader van een verhoogd toezicht op de correcte toepassing van de wetgeving, verbindt de RSZPPO zich ertoe de verplichtingen van de Full Service Secretariaten strikt op te volgen en zal hij hiervoor een kwaliteitsbarometer hanteren met parameters die jaarlijks dienen bekeken te worden. De Interne controledienst en de Inspectiedienst van de Rijksdienst zullen samenwerken om de wettelijk opgelegde parameters concreet in te vullen. Hierbij dient rekening gehouden te worden met de ontwikkelingen op dit vlak bij de RSZ.

Op dit moment zijn 4 parameters voorzien:

- Technische controles: nagaan of het FSS de door de werkgever overgemaakte loon- en arbeidstijdgegevens correct heeft vertaald naar de DmfAPPL-aangifte;
- Administratieve controles: nagaan of de FSS voldoen aan hun wettelijke erkenningvoorwaarden en –verplichtingen;
- Systeemcontroles: nagaan in hoeverre de FSS inspanningen leveren om de door de RSZPPO vastgestelde anomalieën binnen een redelijke termijn te verbeteren;
- Crosscontroles: nagaan in hoeverre de gegevens in DmfAPPL en DIMONAPPL overeenstemmen.

Voor de administratieve controles, de systeemcontroles en de crosscontroles zullen boordtabellen door de interne controledienst bijgehouden worden op basis waarvan men de FSS jaarlijks objectief kan evalueren.

Wat betreft de technische controles zal dit steekproefsgewijs en met op maat ontwikkelde software door de controleurs van de inspectie nagegaan worden.

In de loop van 2010 dient de concrete invulling van de parameters te gebeuren die de objectiviteit waarborgt en dient dit ook voorgesteld te worden aan de Full Service Secretariaten. In de loop van 2011 en 2012 volgen dan de eerste evaluaties.

Beïnvloedende factoren:

De kwaliteitsbarometer kan pas toegepast worden wanneer het betreffende Koninklijk Besluit is gepubliceerd in het Belgisch Staatsblad. Bovendien zal de RSZPPO in grote mate afhankelijk zijn van de implementatie van de kwaliteitsbarometer bij de RSZ.

Opvolgingsindicatoren:

Tussentijdse en eindverslagen - projectopvolging

2. Behandeling socialezekerheidsgegevens van de werknemers van de aangesloten besturen**a. Tijdig en correct boeken van de DIMONAPPL-aangiften**

DIMONA is de afkorting voor de elektronische aangifte die ertoe strekt om elke in- of uitdiensttreding van een werknemer bij een werkgever onmiddellijk te melden

aan alle socialezekerheidsinstellingen. De melding - via het indienen van DIMONAPPL-aangiften - van alle personeelsleden waarmee het bestuur een arbeidsrelatie heeft, leidt ertoe dat een elektronisch personeelsbestand wordt opgebouwd dat een perfecte weerspiegeling vormt van de tewerkstelling binnen het bestuur.

b. Tijdig en correct boeken van de DmfAPPL-aangiften

De aangesloten besturen moeten de RSZPPO driemaandelijks een aangifte sturen van de sociale zekerheid met betrekking tot de prestaties en lonen van hun personeel. Deze DmfAPPL-aangifte is multifunctioneel hetgeen betekent dat alle betrokken instellingen van sociale zekerheid, mits machtiging van de KSZ, de nodige gegevens mogen opvragen. Dit verklaart dan ook het belang van correcte en tijdige gegevens.

De aangifte dient opgemaakt en verstuurd te worden conform de instructies en de glossaria die gepubliceerd worden op de portaalsite van de sociale zekerheid. De inhoudelijke controle op deze aangiften gebeurt door de vzw Smals, die desgevallend de aangever een notificatie verstuurt die melding maakt van de vastgestelde anomalieën.

De DmfAPPL-aangiften moeten uiterlijk worden ingediend op de laatste dag van de maand volgend op het kwartaal waarop de aangifte betrekking heeft. Voor aangiften die worden ingediend door een Full Service Secretariaat waarmee de werkgever een overeenkomst heeft afgesloten, wordt deze termijn met één maand verlengd.

c. Verhoging van de kwaliteit van de individuele gegevens van de aangegeven werknemers

De DmfAPPL-aangifte is een multifunctionele aangifte hetgeen betekent dat alle betrokken instellingen van sociale zekerheid, mits machtiging van de KSZ, de nodige gegevens mogen opvragen. De instellingen van sociale zekerheid hebben deze informatie nodig om vooreerst te kunnen bepalen of de werknemer al dan niet recht heeft op een uitkering en vervolgens om de hoogte van de eventueel uit te keren vergoeding vast te stellen. Om de socialezekerheidsrechten van de werknemers volledig te vrijwaren is het dus van het grootste belang dat hun individuele gegevens in de DmfAPPL-aangifte correct zijn en indien dit niet het geval zou zijn, zo snel mogelijk verbeterd worden.

Context:

In het kader van de verhoging van de kwaliteit en meer bepaald van de correcte toepassing van de reglementering inzake sociale zekerheid, zullen er maatregelen genomen worden om de kwaliteit van de socialezekerheidsgegevens van de lokale en provinciale ambtenaren verder te verhogen. Dit is belangrijk niet alleen met het oog op een correcte facturatie, maar ook en vooral voor de correcte vaststelling van de socialezekerheidsrechten van de betrokkenen. In het verleden zijn reeds verschillende initiatieven genomen die de RSZPPO wenst uit te breiden en te verdiepen rekening houdend met enkele nieuwe factoren zoals het gebruik van de Odysseus-toepassing.

Sterke punten vandaag zijn dat sinds de invoering van de DmfAPPL-aangifte in 2005 geleidelijk aan meer controles ingebouwd werden waardoor de aangiften steeds kwalitatief beter zijn geworden. De zwakte vandaag is echter dat de Rijksdienst dit vaak op eigen initiatief doet en er soms geen geïntegreerde visie is met de RSZ of de "werkvloer", zijnde de aangesloten besturen en/of hun mandatarissen. Onderhavige verbintenissen zijn dan ook een voortzetting en uitdieping van het huidige beleid. Bovendien bestaat er vandaag reeds een nauwe betrokkenheid tussen de RSZPPO en de aangesloten besturen en/of hun

mandatarissen gezien de kleinschaligheid, waardoor de stap naar nog meer overleg en opvolging niet zo groot is.

Verbintenissen:

Artikel 4.1: de herkwalificatie van de bestaande anomalieën

In een eerste stap verbindt de Rijksdienst zich ertoe de bestaande anomalieën te gaan herkwalificeren. Dit betekent dat er een onderscheid zal moeten gemaakt worden tussen de anomalieën die zeker moeten rechtgezet worden door de werkgever, zijn mandataris of in laatste instantie de RSZPPO zelf en de fouten die enkel als waarschuwing dienen. Hierbij zal niet alleen rekening gehouden worden met de vaststellingen gedaan door de Inspectie, maar ook met de feedback van de aangesloten besturen en hun mandatarissen zelf.

Artikel 4.2: interventies van de RSZPPO

Eens de herkwalificatie is gebeurd, zal een strikt tijdschema worden gehanteerd waarbinnen de anomalie dient rechtgezet te worden. Voor de besturen die niet aangesloten zijn bij een FSS, zal in de loop van het kwartaal volgend op dat van de aangifte, contact opgenomen worden door de dossierbeheerder RSZPPO. Indien in casu de gegevens niet spontaan door het aangesloten bestuur worden afgeleverd, zal de Inspectie op kosten van het aangesloten bestuur tussenkomen om de gegevens te verzamelen. In samenspraak zal de anomalie rechtgezet worden door de dossierbeheerder via de Odysseus-toepassing, tenzij de werkgever erop staat het zelf te doen. In dat geval dient ook hier opnieuw een strikte timing gevolgd te worden.

Artikel 4.3: nauw contact met de FSS

In nauw contact met het FSS zal afgesproken worden wie de anomalieën voor de betrokken werkgever corrigeert. Aangezien het een van de verplichtingen van het FSS is de anomalieën te corrigeren, zal hiervoor een strikt tijdschema toegepast worden waarbij de dossierbeheerder in een periode van 6 maanden na de originele aangifte het FSS meermaals zal contacteren. Indien de correctie uiteindelijk niet zou gebeuren, zal de RSZPPO ambtshalve en tegen kostprijs de nodige correcties zelf uitvoeren d.m.v de Odysseus-toepassing. In dit kader zal de RSZPPO vergaderingen beleggen met elk FSS individueel. Er wordt getracht om op deze wijze 90% van de FSS twee maal te ontmoeten per jaar. Hier zal dieper worden ingegaan op de problematiek die zich bij hen stelt (anomalieën en andere vaststellingen gedaan door inspectie bij hun klanten) en kunnen gerichte vragen gesteld worden aan de RSZPPO. Ook hierbij zal de inspectie nauw betrokken worden.

Daarnaast zullen de trimestriële overlegvergadering met de FSS behouden worden, opdat de FSS steeds up-to-date blijven m.b.t. de wijzigingen in de DmfAPPL en zij de nodige aanpassingen in hun systemen tijdig kunnen uitvoeren opdat anomalieën vooraf vermeden kunnen worden.

Tot slot zal de RSZPPO op regelmatige basis een tevredenheidsenquête uitvoeren bij de Full Service Secretariaten en de voornaamste werkgevers.

Beïnvloedende factoren:

Wat de controles in de DmfAPPL betreft, is er steeds overleg nodig met de RSZ. De kwaliteit van de DmfAPPL-aangiften hangt bovendien ook in grote mate af van de implementatie van wijzigingen door de FSS in hun programma's. Wat de correctie van de anomalieën betreft, zal veel afhangen enerzijds van de medewerking van de aangeslotenen die soms niet langer meer op de hoogte zijn van de DmfAPPL en anderzijds van de werklast bij de inspectiediensten.

Opvolgingsindicatoren:

Er worden strikte tijdsschema's toegepast, zowel voor de opvolging van de aangifte zelf als voor het contact met de werkgever en/of zijn FSS.

Na 6 maanden moeten (mits afwijkingen) alle anomalieën zijn opgelost, zij het door de werkgever/FSS, zij het door de RSZPPO. Elk jaar moeten er tevens meerdere contacten zijn met alle FSS. Boordtabellen en verslagen zullen hiervoor opgemaakt.

Elk kwartaal is er een overlegvergadering met de FSS en in de periode 2010-2012 voorzien we minstens 1 à 2 individuele contacten met de FSS afhankelijk van de noden, waarvan telkens een verslag zal worden gemaakt.

d. Ter beschikking stellen van werknemersgegevens in het netwerk van de sociale zekerheid

De DmfAPPL-aangifte is een multifunctionele aangifte en de inhoud ervan wordt door de RSZPPO ter beschikking gesteld van het netwerk van de sociale zekerheid via de KSZ (Kruispuntbank Sociale Zekerheid) en ook dagelijks bijgewerkt.

e. Systematische controles van de aangesloten werkgevers door inspectie

De opdracht van de Inspectie situeert zich voornamelijk op het vlak van de controle van de socialezekerheidsaangifte van de aangesloten besturen. In artikel 60 van de bestuursovereenkomst 2002-2005 wordt de doorlooptijd van drie jaar vermeld die dient gerespecteerd te worden bij de systematische controle. Deze doorlooptijd wordt berekend op basis van de datum van de vorige controle bij het lokale bestuur en de datum van de laatste controle bij het lokale bestuur. Overigens dient opgemerkt te worden dat géén enkele wettelijke of reglementaire bepaling een doorlooptijd oplegt aan de Inspectie. Deze doorlooptijd wordt ook in onderhavige bestuursovereenkomst behouden.

Context:

De Inspectie streeft naar een goede samenwerking met de aangesloten besturen om de kwaliteit van de socialezekerheidsaangifte te verbeteren en een correcte verwerking ervan te garanderen. De Inspectie controleert de toepassing van wetten en reglementen, maar geeft tegelijkertijd ook advies en informatie. Op het terrein detecteren en analyseren de controleurs fouten en zoeken, waar nodig in overleg met de sociale secretariaten, naar oplossingen. Fouten worden slechts zelden ter kwader trouw gemaakt. Zij zijn veeleer het gevolg van de complexiteit van de wetgeving en/of het technisch karakter van de socialezekerheidsaangifte. Goede informatie kan veel fouten voorkomen. Het persoonlijk contact tussen de inspectie en de personeelsdiensten kan daartoe bijdragen.

Verbintenis:

Artikel 5: met het oog op het efficiënter maken van de systematische controles, zal de Inspectiedienst van de RSZPPO enerzijds een nauwere samenwerking tot stand brengen met andere interne en externe diensten en anderzijds het percentage aangesloten besturen dat driejaarlijks wordt gecontroleerd optrekken van 75% naar 85%.

Wat betreft de organisatie van een nauwere samenwerking met andere interne en externe diensten met het oog op een uniforme interpretatie van de wetgeving, verbindt de Inspectiedienst van de RSZPPO zich ertoe:

1. Een concreet samenwerkingsplan met de controledienst RSZPPO uit te werken opdat een kruisbestuiving kan worden gecreëerd tussen de dossierbeheerders, die vanuit de kantoren in Brussel contact hebben met de aangesloten besturen en/of hun mandatarissen, en de controleurs die op het terrein bij de werkgevers actief zijn.
2. Een nauwere samenwerking tot stand te brengen met de fiscus m.b.t. onder meer de interpretatie over de vrijstelling van maaltijdcheques.

3. Een structurele uitwisseling van gegevens op te zetten met de FOD Sociale Zekerheid om het controleren van maximumdagen van monitoren te vergemakkelijken.
4. In samenwerking met de Gemeenschappen een systematische controle uit te voeren op de vrijstelling van de patronale bijdragen voor de GECO's.

Het optrekken van de systematische controles van de aangesloten besturen van 75% naar 85% om de drie jaar, zal vooral moeten gerealiseerd worden door "economischer" te controleren. Dit betekent dat meer aandacht en tijd besteed moet worden aan aangesloten probleembesturen en minder aan besturen waarbij, op basis van vaststellingen uit het verleden, weinig of geen pijnpunten zijn. Hiervoor zal een schema uitgewerkt worden en een verdieping van de steekproeftechnieken.

In de loop van 2010 moeten objectieve steekproeftechnieken en parameters concreet uitgewerkt worden opdat zij in de loop van 2011-2012 kunnen toegepast worden. Op die manier dient 80% van de aangesloten besturen gecontroleerd te worden in 2011 en 85% in 2012.

Beïnvloedende factoren:

De parameters voor de systematische "economische" controle dienen objectief vastgelegd en gevalideerd te worden. Wat de samenwerking betreft is veel afhankelijk van de medewerking van de aangesloten besturen zelf (en/of hun mandatarissen) en de andere instellingen.

Opvolgingsindicatoren:

Tussentijdse en eindverslagen – projectopvolging.

3. Innen en verdelen van de bijdragen en inhoudingen

a. Beheer werkgeversrekening - maandelijkse facturatie

Voor elk aangesloten bestuur houdt de RSZPPO een werkgeversrekening bij waarop enerzijds alle verschuldigde bedragen en anderzijds de betalingen vanwege het bestuur geregistreerd worden.

Elke maand verricht de RSZPPO op basis van deze rekeningen een maandelijkse afsluiting, die resulteert in een factuur die naar elk aangesloten bestuur verstuurd wordt. Deze factuur bevat naast de tijdens de voorbije maand geregistreerde boekingen eveneens het voorschot dat betaald moet worden op de 5^{de} dag van de maand volgend op de maand van het opstellen van de factuur.

Tussen de datum van de factuur en de vervaldag ervan bevinden zich minstens 4 weken, zodat de betrokken besturen over ruimschoots voldoende tijd beschikken om hun betalingen te organiseren.

b. Inning van de bijdragen

Context:

De inning van de bijdragen gebeurt grotendeels automatisch, aangezien meer dan 80% van de lokale besturen aan de RSZPPO de machtiging heeft gegeven tot automatische afname van de verschuldigde bijdragen van hun rekening. De overige werkgevers dienen maandelijks manueel de gevraagde bedragen over te schrijven.

De opvolging van deze manuele betalingen gebeurt via de werkgeversrekeningen. Bij elke laattijdige betaling wordt een aangetekende brief

verstuurd waarbij de betrokken werkgevers aangemaand worden om de gevraagde betalingen alsnog uit te voeren.

In het geval dat er aan deze brief geen gevolg gegeven wordt kan de RSZPPO een procedure voor ambtshalve inhouding inzetten, in toepassing van artikel 21 van het koninklijk besluit van 25 oktober 1985. Op deze procedure dient de RSZPPO slechts in uitzonderlijke omstandigheden een beroep te doen.

Verbintenis:

Artikel 6: de RSZPPO verbindt er zich toe om maandelijks aan zijn beheerscomité een overzicht te bezorgen van de inning van de bijdragen van de voorbije maand, waarbij in geval van laattijdige betaling de hoger vermelde procedure strikt gevolgd wordt.

In 2010 wordt uiterlijk na 20 kalenderdagen volgend op de vervaldatum voor de betaling van de maandelijks factuur een aanmaningsbrief verstuurd naar de werkgevers die hun factuur niet of slechts gedeeltelijk betaalden. In deze brief wordt verzocht om de verschuldigde bedragen te betalen vóór de 10^{de} dag van de volgende maand.

Voor de jaren 2011 en 2012 wordt deze termijn met respectievelijk 2 en 4 kalenderdagen ingekort.

De Rijksdienst verbindt er zich toe om een ambtshalve inhouding te verrichten van de rekening van het lokaal bestuur binnen de 45 kalenderdagen die volgen op de vervaldag voor de betaling van de herinneringsfactuur in geval van niet-betaling of gedeeltelijke betaling.

In 2011 en 2012 zal deze termijn ingekort worden tot respectievelijk 40 en 35 kalenderdagen.

De bovenstaande termijnen gelden voor 95% van de behandelde dossiers.

Beïnvloedende factoren:

De rapportering aan het beheerscomité kan uiteraard enkel gebeuren in de maanden waarin er een vergadering van dit comité plaatsvindt.

Opvolgingsindicatoren:

Drie boordtabellen, die eveneens zullen gebruikt worden voor de rapportering aan het beheerscomité:

Een eerste boordtabel betreft de "basisfacturatie" en de graad van betaling hiervan. Een tweede boordtabel betreft de "herinneringsfacturatie". De derde boordtabel tenslotte betreft de ambtshalve inhoudingen.

c. Juiste verdeling van de bijdragen

Context:

De verdeling van de bijdragen gebeurt maandelijks naar aanleiding van de afsluiting van de facturatie. Alhoewel de RSZPPO geen deel uitmaakt van het globaal beheer, neemt hij er wel deel aan. Dit betekent dat het grootste gedeelte van de geïnde bijdragen doorgestort worden aan de RSZ.

Naast de geldstroom naar het globaal beheer int de RSZPPO nog de pensioenbijdragen voor het vastbenoemd personeel dat aangesloten is bij een gemeenschappelijk pensioenstelsel. Deze gelden zijn bestemd voor de Pensioendienst voor de Openbare Sector (PDOS).

Uiteraard wordt de opbrengst van de kinderbijslagbijdrage in eigen beheer gehouden en aangewend voor de betaling van de gezinsbijslagen. Eventuele overschotten worden toegewezen aan de financiering van de gesolidariseerde pensioenstelsels van de vastbenoemden.

De overige bijdragen zijn bestemd voor het Fonds voor de Beroepsziekten (FBZ), de Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie (RJV), de Rijksdienst voor Kinderbijslag der Werknemers (RKW) en de diverse sociale diensten voor de lokale besturen.

Alle geldstromen naar de hoger vermelde instellingen gebeuren op basis van de geraamde opbrengsten, waarbij elke maand één twaalfde van de begrote gelden doorgestort worden. De afrekening met de werkelijk verschuldigde bedragen gebeurt na de afsluiting van de boekhoudrekeningen van de RSZPPO, namelijk vanaf de maand april van het jaar volgend op het jaar waarop de bijdragen betrekking hebben.

Verbintenis:

Artikel 7: de Rijksdienst verbindt er zich toe om op kwartaalbasis de stortingen in het kader van de verdeling van de bijdragen te evalueren. Dit zal gebeuren op basis van de resultaten van de maandelijkse verdelingen, waarbij elk kwartaal een voorlopige afsluiting voorzien wordt. Deze afsluiting kan als gevolg hebben dat de geldstromen naar de verschillende organismen bijgestuurd worden ten einde beter aan te sluiten met de werkelijke ontvangsten.

Op deze wijze tracht de RSZPPO een betere en efficiëntere dienstverlening na te streven naar de uitbetalings- en verdelingsorganismen toe. Grote afwijkingen tegenover de begrote bedragen zullen sneller opgemerkt en bijgestuurd worden.

Beïnvloedende factoren:

geen

Opvolgingsindicatoren:

In 2007 werd een financiële boordtabel ontwikkeld waarbij de resultaten van de maandelijkse verdeling vergeleken worden met de opgemaakt budgetten. Deze boordtabel zal gebruikt worden voor de uitvoering van de trimestriële afsluiting in samenwerking met de dienst boekhouding.

Daarnaast dient een tweede rapportering voorzien te worden met de resultaten van de driemaandelijkse afsluiting en de gevolgen ervan op de diverse geldstromen.

4. Beheer van het Fonds “Sociale Maribel” en betaling van diverse premies

a. Financiering bijkomende arbeidsplaatsen

Context:

Het Fonds Sociale Maribel van de Overheidssector is bevoegd voor de toepassing van de maatregelen inzake de bevordering van de tewerkstelling in de non-profit sector via de toekenning van financiële tegemoetkomingen aan de werkgevers van de openbare sector.

Het Beheerscomité van het Fonds beslist over de door de werkgevers ingediende aanvragen voor bijkomende arbeidsplaatsen met toepassing van de criteria die het hiertoe heeft vastgesteld.

De Rijksdienst staat in voor de correcte betaling van de tegemoetkomingen volgens de wettelijk vastgelegde termijnen.

Te dien einde gebeurt jaarlijks voor elke werkgever een afrekening van de toegekende tegemoetkomingen in functie van de gecreëerde arbeidsplaatsen, de loonkost van de aangeworven werknemers en het gerealiseerde arbeidsvolume op basis van een jaarrapport dat opgemaakt wordt op grond van de gegevens uit de socialezekerheidsaangiften (= DMFAPPL/DMFA).

Verbintenis:

Artikel 8: de Rijksdienst verbindt er zich toe de financiële afrekening met betrekking tot een bepaald kalenderjaar, zoals dit resulteert uit het opgemaakte jaarrapport voor een bepaalde werkgever, uit te voeren binnen een vastgestelde termijn:

Betreffende het jaar 2009: vóór 31 december 2010

Betreffende het jaar 2010: vóór 30 november 2011

Betreffende het jaar 2011: vóór 31 oktober 2012

De opmaak van de jaarrapporten zal bijgevolg geschieden binnen een termijn van 11 (in 2010), 10 (in 2011) en 9 (in 2012) maanden na de indieningstermijn van de vier kwartaalaangiften voor sociale zekerheid van het jaar waarop het rapport betrekking heeft.

Deze gunstige evolutie kan geschieden in het kader van de verdere uitbouw van de klantvriendelijkheid naar de werkgevers toe die betrokken zijn bij de Sociale Maribel. Dit zal gebeuren dankzij het verder doorvoeren van administratieve vereenvoudiging van de werkprocessen ten einde te komen tot een efficiënter geheel.

Beïnvloedende factoren:

Vertragingen vanwege de werkgevers of hun mandatarissen bij het indienen van de socialezekerheidsaangiften kunnen vertragingen veroorzaken met betrekking tot de vooropgestelde termijnen. Te noteren valt evenwel dat sedert 2006 alle aangiften binnen een redelijke termijn van enkele maanden ingediend en verwerkt werden.

Opvolgingsindicatoren:

Het respecteren van de verbintenis zal opgevolgd worden door een boordtabel die per werkgever en per jaar vermeldt:

- De datum waarop de vier kwartaalaangiften voor sociale zekerheid in de databank DmfAPPL/DmfA opgeladen werden;
- De datum waarop de rekening van de Rijksdienst werd gedebiteerd/gecrediteerd.

b. Uitvoering sociaal akkoord federale gezondheidssectoren

Het Fonds Sociale Maribel van de Overheidssector is bevoegd voor de uitvoering van bepaalde maatregelen van het sociaal akkoord van de federale gezondheidssectoren:

- De financiering van de loonharmonisering en de attractiviteitspremie van het personeel in de thuisverpleging;
- De financiering van bijkomende arbeidsplaatsen in het kader van het de maatregelen inzake bijkomend verlof en peterschap;
- De selectie en financiering in het kader van het opleidingsproject tot verpleegkundige (project 600).

c. Uitvoering maatregelen van het generatiepact m.b.t. de tewerkstelling van jongeren in de non profitsector

Het Fonds Sociale Maribel van de Overheidssector is bevoegd voor de financiering van de tewerkstelling van jongeren in de non-profit sector in het kader van globale federale projecten en globale projecten van de gefedereerde entiteiten zoals bepaald in het Generatiepact.

5. Beheer van de statutaire pensioenstelsels van de lokale besturen

a. Opzetten van actuarieel model i.s.m de PDOS

Context:

De RSZPPO beheert de financiering van de pensioenstelsels van het vastbenoemd personeel van de provinciale en plaatselijke besturen die aangesloten zijn bij het gemeenschappelijk pensioenstelsel van de plaatselijke besturen en bij het stelsel van de nieuwe bij de Rijksdienst aangeslotenen. De pensioenen worden voor het grootste deel betaald door de Pensioendienst voor de overheidssector maar voor bepaalde nieuw aangesloten administraties ook door een verzorgingsinstelling of door een instelling voor bedrijfspensioenvoorziening.

Om de normale dienstverlening van de pensioenen te kunnen verzekeren, moet de Rijksdienst enerzijds de transfers realiseren vóór de betalingsdatum van de pensioenen en moet hij anderzijds de bijdragepercentages vastleggen die nodig zijn voor de financiering van de gesolidariseerde pensioenstelsels, financieringsreserves aanleggen en ervoor zorgen dat deze reserves tegen de beste voorwaarden belegd worden in publieke fondsen.

De kosten van de rust- en overlevingspensioenen van de vroegere vastbenoemde personeelsleden van de provinciale en plaatselijke besturen die aangesloten zijn bij het gemeenschappelijk pensioenstelsel van de plaatselijke besturen en bij het stelsel van de nieuwe bij de Rijksdienst aangeslotenen stijgen voortdurend. Dit zal noodzakelijkerwijze leiden tot een verhoging van de (patronale) bijdragepercentages, wat bijkomende budgettaire kosten zal veroorzaken voor de aangesloten provinciale en plaatselijke besturen.

Opdat de provinciale en plaatselijke besturen hiermee rekening zouden kunnen houden bij de uitwerking van hun meerjarenbegroting voor personeelskosten, is het wenselijk dat de RSZPPO het geldende bijdragepercentage vastlegt voor meer dan één jaar en dat hij tegelijk een prognose van het verschuldigde bijdragepercentage maakt voor meerdere jaren (= principe van klantvriendelijkheid/goed bestuur). Vandaar de noodzaak om de bijdragepercentages nodig voor de financiering van de rust- en overlevingspensioenen van de twee gesolidariseerde pensioenstelsels vast te leggen voor drie jaar.

Verder zit in de eerste strategische beleidsdoelstelling de noodzaak vervat van een goed onderbouwde beleidsvoorbereiding en -ondersteuning die op een systematische manier ter beschikking worden gesteld.

Dit veronderstelt dat alle relevante beleidsinformatie aanwezig is in databanken die snel geconsulteerd kunnen worden.

In de context van de pensioenen betekent dit onder andere dat gedetailleerde loopbaaninformatie beschikbaar moet zijn (= project CAPELO). Gezien de aard van het Belgische pensioenlandschap met zijn drie grote pensioenstelsels enerzijds en een toenemend aantal gemengde loopbanen anderzijds, impliceert dit noodzakelijkerwijze dat deze gegevens desgevallend geïntegreerd moeten kunnen worden in een ruimere datacontext. Daarvoor is een intensieve samenwerking nodig tussen alle betrokken pensioeninstellingen.

Verbindenissen:

Artikel 9: vaststelling van de bijdragepercentages noodzakelijk voor de financiering van de pensioenen van de vastbenoemde personeelsleden van de provinciale en plaatselijke besturen

De Rijksdienst verbindt zich ertoe om voor een periode van drie jaar de bijdragepercentages vast te leggen die nodig zijn voor de financiering van de rust- en overlevingspensioenen van de oud-personeelsleden van de provinciale en plaatselijke besturen waarvan het personeel aangesloten is bij het gemeenschappelijk pensioenstelsel van de plaatselijke besturen en/of bij het pensioenstelsel van de nieuwe bij de Rijksdienst aangeslotenen, rekening houdend met de voorzienbare evolutie, voor een periode van ten minste zes jaar,

van de verhouding tussen enerzijds de vermoedelijke uitgaven van de rust- en overlevingspensioenen en anderzijds de vermoedelijke loonmassa van het personeel dat aangesloten is bij de twee gesolidariseerde pensioenstelsels.

In deze context verbindt de Rijksdienst zich ertoe om aan de Pensioendienst voor de overheidssector de vooruitzichten van de evolutie van de werkgelegenheid en de totale loonmassa, op basis van hypothesen die moeten vastgelegd worden en binnen een te bepalen termijn, te leveren. Dit met het doel om het model EXSYSPEN te voeden en om een projectie te maken over de financiering van de pensioenen op lange termijn.

Daarnaast verbindt de Rijksdienst zich ertoe om, louter ter informatie, de bijdragepercentages vast te leggen die mogelijk kunnen worden toegepast voor het vierde, vijfde en zesde jaar van de periode van zes jaar.

Deze verbintenis wordt aangegaan in het kader van de klantvriendelijkheid naar de aangesloten werkgevers toe. Het is voor deze werkgevers namelijk van groot belang om een meerjarenbegroting te kunnen opstellen.

Beïnvloedende factoren:

De vermoedelijke uitgaven voor de rust- en overlevingspensioenen van de oud-personeelsleden van de provinciale en plaatselijke besturen waarvan het personeel aangesloten is bij het gemeenschappelijk pensioenstelsel van de plaatselijke besturen en bij het stelsel van de nieuwe bij de Rijksdienst aangeslotenen, alsook de voorzienbare evolutie van deze uitgaven voor een periode van ten minste zes jaar, moeten door de Pensioendienst voor de overheidssector, de verzorgingsinstellingen en de instellingen voor bedrijfspensioenvoorziening jaarlijks worden meegedeeld aan de Rijksdienst en dit ten minste voor de volgende zes jaar.

De bepaling door de Rijksdienst van de toepasbare pensioenbijdragepercentages voor een periode van zes jaar hangt af van de beschikbaarheid en de betrouwbaarheid van de gegevens van de PDOS voor dezelfde periode die op hun beurt afhangen van het succes van het project CAPELO.

Opvolgingsindicatoren:

Elk jaar zal de Rijksdienst ten laatste op 30 september aan de Minister die bevoegd is voor de pensioenen de beslissing van het Beheerscomité meedelen die voor de volgende drie jaar de bijdragepercentages vastlegt die nodig zijn voor de financiering van de gesolidariseerde pensioenstelsels van de vroegere vastbenoemde personeelsleden van de provinciale en plaatselijke besturen alsook, ter informatie, de bijdragepercentages die mogelijk kunnen worden toegepast voor het vierde, vijfde en zesde jaar.

b. begeleiding geven bij het opstarten en toepassen van de nieuwe pensioenwetgeving voor de lokale besturen

De Inspectiedienst van de RSZPPO geeft informatie en bijstand aan de aangesloten besturen ook met betrekking tot de verschillende pensioenstelsels van de vastbenoemde personeelsleden voor de lokale en provinciale besturen. In het kader van de eventuele nieuwe pensioenwetgeving zal zij ook hier een grote rol in de begeleiding van de aangesloten besturen spelen.

6. Zich profileren als kenniscentrum voor de sociale zekerheid van de aangesloten besturen

a. Beheer website RSZPPO

In het kader van zijn opdracht om op te treden als kenniscentrum inzake sociale zekerheid voor de plaatselijke besturen, neemt de RSZPPO het initiatief om informatie te verspreiden over de socialezekerheidswetgeving die van toepassing is op de personeelsleden van de lokale besturen en biedt hij de lokale besturen zelf de mogelijkheid om de nodige informatie te gebruiken zodat zij hun verplichtingen inzake sociale zekerheid zouden kunnen nakomen.

Dit initiatief kadert binnen het streven naar een gestructureerde aanpak van het kennisbeheer.

Context:

Gezien de context van het e-governmentproject van de sociale zekerheid in het kader waarvan de uitwisseling van gegevens tussen de werkgevers en de RSZPPO bijna uitsluitend elektronisch verloopt, is het evident dat de RSZPPO eveneens alle informatie elektronisch doorstuurt. Deze informatie wordt verspreid via twee kanalen, namelijk door de publicatie op de website van de RSZPPO (www.rszppo.fgov.be) en/of op de portaalsite van de sociale zekerheid (www.socialezekerheid.be).

De algemene en technische instructies om de aangiften (DmfAppl en DIMONAppl) op te stellen en de programma's voor hulp bij het invoeren van de aangifte zijn beschikbaar op de portaalsite. De algemene informatie in verband met de rol en de opdrachten van de RSZPPO en de publicaties (inzake statistieken of activiteitenverslagen) zijn daarentegen beschikbaar op de website van de RSZPPO.

Verbintenis :

Artikel 10: Om bij te dragen tot de verspreiding van uniforme informatie verbindt de RSZPPO zich ertoe de overeenstemming tussen de informatie op de website van de RSZPPO en op de portaalsite te garanderen.

De RSZPPO ziet permanent toe op de gebruiksvriendelijkheid van de toepassingen die hij ter beschikking stelt van de werkgevers en op de leesbaarheid van de informatie die hij aanbiedt via zijn website of de portaalsite. Hij stelt alles in het werk om de websites te actualiseren en te verbeteren, onder meer door de bijwerking van de inhoud en de gebruikte technologie continu te garanderen.

Dankzij het beheer van de websites moet de RSZPPO zijn informatieopdracht optimaal kunnen uitvoeren door de informatie zo gepersonaliseerd mogelijk ter beschikking te stellen van de klant.

In deze context verbindt de RSZPPO zich ertoe om op zijn website een rubriek te publiceren met de meest gestelde vragen (FAQ), zodanig dat de informatie in verband met actuele onderwerpen waarover veel vragen gesteld worden snel en adequaat verspreid kan worden.

Beïnvloedende factoren:

De RSZPPO hangt af van externe diensten (Smals) wat betreft het beheer van de verschillende websites.

Technische problemen of de niet onmiddellijke uitvoering van de wijzigingen gevraagd door de RSZPPO aan de website of de portaalsite van de sociale zekerheid kunnen vertragingen veroorzaken bij het elektronisch aanbieden van de informatie in het algemeen, en bij de bijwerking van de rubriek FAQ in het bijzonder.

Opvolgingsindicatoren:

Een boordtabel geeft een overzicht van de ontwikkeling van de opgestelde FAQ's.

b. Beheer tewerkstellingsgegevens van de lokale besturenContext:

Sinds enkele jaren publiceert de RSZPPO op basis van de gegevens in de multifunctionele socialezekerheidsaangifte DmfAPPL zesmaandelijks cijfers over de tewerkstelling bij de aangesloten besturen. De tewerkstellingscijfers laten toe om de evolutie van de tewerkstelling in de loop van de tijd te volgen voor de contractuele en vastbenoemde personeelsleden, zowel in absolute cijfers als in voltijdse equivalenten. De cijfers worden gespecificeerd voor het Gewest, de types werkgever, het geslacht, verschillende leeftijdsklassen... Aangezien de cijfers dezelfde standaarden hanteren als de andere socialezekerheidsinstellingen, kunnen zij gemakkelijk dienen als beleidsinformatie.

De zesmaandelijks tewerkstellingscijfers worden gepubliceerd in een standaardrapport, dat niet enkel beschikbaar is in de vorm van een brochure maar ook elektronisch geconsulteerd en gedownload kan worden via de website van de RSZPPO door beleidsmakers, sociale partners, onderzoekers en studenten. Bijkomende statistische data dienen aangevraagd te worden en kunnen, mits goedkeuring door het Beheerscomité van de RSZPPO, via een digitale informatiedrager toegeleverd worden aan de verschillende aanvragers.

In de loop van de bestuursovereenkomst wil de RSZPPO – naast een uitbreiding van het bestaand statistisch materiaal – gebruik maken van de opportuniteiten van de moderne informatie- en communicatietechnologie om een interactief statistiekportaal op zijn website aan te bieden. Hiermee wil de Rijksdienst overgaan naar een meer pro-actieve publicatie van zijn statistische data. De gebruiker zal beschikken over een gecentraliseerde toegang tot alle tewerkstellingsstatistieken en zal via een vlotte navigatie en zelfgekozen criteria een ruim en gedetailleerd aanbod van tabellen kunnen opvragen. In enkele stappen zal de gebruiker een tabel op het scherm kunnen opstellen. Ook vergelijkingen tussen data, relaties, verbanden tussen verschillende data zullen zichtbaar gemaakt kunnen worden en het opvragen van tijdreeksen zal eveneens tot de mogelijkheden behoren. De statistiekportaal zal de tewerkstellingscijfers in een vorm presenteren die een juiste interpretatie en een zinvolle vergelijking mogelijk maakt en hierdoor de toegankelijkheid van haar statistieken verbeteren.

Verbintenis:

Artikel 11: De RSZPPO verbindt er zich toe om kwalitatief hoogstaande statistieken af te leveren en de kwaliteitsdimensies, zoals gedefinieerd in de praktijkcode Europese statistieken van Eurostat, toe te passen: relevantie, nauwkeurigheid en betrouwbaarheid, actualiteit en stiptheid, coherentie en vergelijkbaarheid, toegankelijkheid en duidelijkheid.

De relevantie van de statistische gegevens zal verbeterd worden door cijfers te verstrekken over de prestaties, de lonen en de bijdragen zoals opgenomen in de Kruispuntbank van Ondernemingen. De data over de Duitstalige Gemeenschap zullen apart vermeld worden.

De RSZPPO verbindt er zich toe om een interactief statistiekportaal te ontwikkelen waarmee de gebruikers zelf statistieken over de tewerkstelling kunnen opvragen en individuele opzoekingen kunnen verrichten. Op regelmatige basis zal de statistische informatie over de tewerkstelling worden geactualiseerd. De nieuwigheden van de interactieve statistieken zullen systematisch aan het publiek gemeld worden.

De RSZPPO verbindt er zich toe om samen met de andere instellingen van de sociale zekerheid te streven naar een verdere harmonisatie en standaardisatie van het statistisch materiaal, en zal pro-actief alle noodzakelijk simulaties uitvoeren voor de beleidsorganen.

Met het oog op de ontwikkeling van een statistiekportaal zal de RSZPPO begin 2010 peilen naar de verwachtingen van de gebruikers met behulp van een elektronisch formulier, en zich in de loop van 2010 informeren bij deskundigen op het vlak van ICT en bij verschillende leveranciers. In 2011 zal een *tool* ontwikkeld worden en zal met een aantal testgebruikers een prototype op zijn bruikbaarheid onderzocht worden. Eind 2012 zal het standaardrapport over de tewerkstellingscijfers consulteerbaar zijn op het interactieve statistiekportaal.

Beïnvloedende factoren:

De aangeboden *tool* met interactieve statistieken moet aansluiten bij de vraag. De gebruiker moet met een paar klikken de gewenste informatie kunnen bekomen. Om de streefdata te halen, zal er strikt rekening moeten gehouden worden met het budgettair kader van de beheersovereenkomst en de beschikbaarheden van de leveranciers van de softwarediensten.

Opvolgingsindicatoren:

Tussentijdse en eindverslagen – projectopvolging.

c. Administratief beheer wetgeving en instructies voor de aangesloten besturen

De RSZPPO treedt op als eerste contact voor de lokale en provinciale besturen met betrekking tot de sociale zekerheid en meer bepaald de DIMONAPPL, DmfAPPL en ASR aangiften. Hiertoe werden reeds in het verleden dossierbeheerders aangeduid als SPOC (Single Point of Contact). De SPOC's ontvangen alle vragen en beantwoorden die in eerste lijn, indien nodig met hulp van de andere diensten van sociale zekerheid van de RSZPPO (de zogenaamde "tweede lijn").

Context e-Dossier:

In het kader van de administratieve vereenvoudiging van de taak van de RSZPPO als kenniscentrum inzake sociale zekerheid voor de lokale besturen, verbindt de RSZPPO zich ertoe een nieuw Document Management Systeem, genaamd "e-Dossier" in te voeren.

Het project e-Dossier heeft als voornaamste doelstelling de workflow en het documentbeheer van de huidige manier van werken te automatiseren. De dossierbeheerders RSZPPO treden in eerste instantie op als SPOC voor de aangesloten besturen of diens mandatarissen. Dit betekent dat zij alle vragen verwerken en beantwoorden, zowel telefonisch, per mail als per brief. Indien nodig geven zij een vraag door naar een 2de gespecialiseerde lijn die antwoordt aan de dossierbeheerder, die dan op zijn beurt de vrager/klant op de hoogte brengt. Op dit moment worden de aan een bepaald dossier gelinkte documenten (vragen, antwoorden etc.) opgeslagen op een file server en deels vaak nog op papier bewaard. Bovendien hebben bepaalde afdelingen een andere manier van gegevens bewaren. Naast het nog bewaren van papier, heeft de huidige werkwijze nog een aanzienlijk aantal andere nadelen: het is niet altijd duidelijk waar informatie m.b.t een aangeslotene terug te vinden, het is niet mogelijk een duidelijk zicht te krijgen op het aantal gestelde vragen en de responstijd. Bovendien gaat veel informatie op die manier verloren.

Kortom het e-Dossier moet er toe leiden dat kan afgestapt worden van de huidige manier van werken, waar iedere afdeling voor zich gegevens bewaart, er geen

duidelijk zicht is op de dagelijkse workflow en uitgewisselde informatie soms verloren gaat waardoor voorbij wordt gegaan aan de constante bijscholing van andere dossierbeheerders. Het is een noodzakelijke stap naar vereenvoudiging en transparantie zonder dat het nauwe contact van de SPOC met de aangeslotene verloren gaat. Bovendien ontstaat er een klantvriendelijker klimaat aangezien de SPOC op elk moment onmiddellijk kan bekijken wat er in een bepaald dossier gaande is en biedt het de mogelijkheid om kwalitatief betere informatie af te leveren aangezien meer informatie voor meer mensen beschikbaar is waardoor permanent kan bijgeleerd worden.

Verbintenis:

Artikel 12: De Rijksdienst zal vanaf 2010 een Document Management systeem (DMS) in productie brengen dat toelaat haar huidige informatietaak te vereenvoudigen en de klantvriendelijkheid te optimaliseren.

Het "e-Dossier", zoals het project werd genoemd, moet toelaten alle informatie m.b.t een aangesloten werkgever elektronisch en op 1 plaats op te slaan. Bovendien moet het DMS toelaten om de workflow van de eerstelijns hulp, naar de 2de lijn en terug naar de aangeslotene te loggen. Voor de gebruikers binnen de RSZPPO moet het mogelijk worden op elk moment een volledig dossier elektronisch te kunnen raadplegen en op een simpele en snelle manier relevante informatie op te zoeken. Bovendien zullen brieven en andere oude papieren worden gescand in het e-Dossier worden toegevoegd.

Een voorstudie werd reeds uitgevoerd in 2009, alsook de publicatie van een algemene offerteaanvraag in dit kader. In 2010 zouden de eerste 42 pilootgebruikers van start gaan. In 2011 zal de toepassing worden uitgebreid naar de andere gebruikers zodat tegen 2012 de hele dienst Sociale Zekerheid met een zelfde DMS kan werken en de papieren dossiers kunnen afgeschaft worden.

Beïnvloedende factoren:

Het e-Dossier dient simpel en gebruiksvriendelijk te zijn en niet ver te staan van de huidige werkwijze van de toekomstige gebruikers, die bovendien nauw betrokken moeten worden met het project.

Opvolgingsindicatoren:

Tussentijdse en eindverslagen – projectopvolging.

Context Opleiding:

In het kader van de opdracht van de RSZPPO om op te treden als kenniscentrum inzake sociale zekerheid van de lokale besturen treden de dossierbeheerders op als eerste aanspreekpunt voor de aangesloten besturen of diens mandatarissen. Zij moeten alle vragen kunnen verwerken en beantwoorden, en moeten daarvoor over de nodige competenties kunnen beschikken.

Om op de hoogte te blijven van de constant wijzigende socialezekerheidsregelgeving en de technische implementatie van de wijzigingen in de aangiften, moeten de dossierbeheerders constant bijgeschoold worden. Daartoe werkt de RSZPPO een integrale opleidingsaanpak uit. Zij vormt de arbeidsorganisatie om tot een "lerende organisatie" waarin de medewerkers met behulp van de informatiebestanden op het interne netwerk zelfstandig kunnen werken en op de werkpost zelf leren, en vult dit aan door een expliciet opleidingsplan.

De RSZPPO analyseert de opleidingsbehoeften van zijn dienst sociale zekerheid zowel op kwalitatief als kwantitatief vlak. Hiertoe stelt de Rijksdienst een opleidingsplan op dat een instrument is dat de optimale kwaliteit van de dienst sociale zekerheid nastreeft.

De leerdoelen van het opleidingsplan zijn niet enkel gericht op het overdragen van de technische en juridische kennis, maar ook op het overdragen van de juiste vaardigheden en attitudes. Het leerdoel wordt slechts bereikt als de personeelsleden in de praktijk de juiste en volledige informatie verstrekken aan de lokale en provinciale besturen. Dit laatste moet ertoe leiden dat de lokale en provinciale besturen de socialezekerheidswetgeving correct toepassen.

Verbintenis:

Artikel 13: de RSZPPO verbindt er zich toe om binnen de dertig kalenderdagen na de indiensttreding van een nieuwe agent aan deze persoon een basisopleiding aan te bieden die noodzakelijk is om de beroepsactiviteit te begrijpen en uit te oefenen waarvoor de agent werd aangeworven.

Naargelang de behoeften van de dienst, de technische of reglementaire vernieuwingen verbindt de RSZPPO zich ertoe een beleid inzake beroepsopleiding te ontwikkelen om de competenties van de personeelsleden te ontwikkelen en te optimaliseren.

Bovendien zal de RSZPPO werk maken van een project rond het documenteren van de werkprocedures

In het kader van de ontwikkelcirkels zal voor elke medewerker onderzocht worden in welke mate de interne ontwikkeling van competenties kan aangevuld worden met het volgen van externe opleidingen die aangeboden worden door het OFO (Opleidingsinstituut van de Federale Overheid) of een ander opleidingsinstituut.

Beïnvloedende factoren:

Prioriteiten van de dienst kunnen ervoor zorgen dat een opleiding wordt uitgesteld.

Indien het niveauverschil tussen de verschillende deelnemers aan een opleiding te groot is, zullen opleidingsactiviteiten op maat moeten ontwikkeld worden.

Er moet rekening gehouden worden met de beperkte beschikbaarheid van sommige externe opleidingen door OFO.

Opvolgingsindicatoren:

Een boordtabel geeft een overzicht van de gegeven interne opleidingen en de externe opleidingen die opgevolgd worden.

Op basis van de boordtabel zal de opleiding geëvalueerd worden en zal onderzocht worden in welke mate de leerdoelen gerealiseerd werden.

d. Afleveren attesten

Context:

In het kader van zijn diverse opdrachten wordt de Rijksdienst veelvuldig geconfronteerd met aanvragen voor het afleveren van attesten. Dit betreft meer bepaald:

- attesten met betrekking tot de werkgeversrekening,
- attesten met betrekking tot loon- en arbeidstijdgegevens,
- attesten met betrekking tot de tewerkstelling.

Verbintenis:

Artikel 14: de RSZPPO verbindt er zich toe om telkens wanneer een gebruiker er om vraagt en indien dit gewettigd is, de diverse types attesten af te leveren binnen een termijn van 10 kalenderdagen. Deze termijn zal gerespecteerd worden voor 85% van de gevraagde attesten in 2010, voor 90% in 2011 en voor 95% in 2012.

Beïnvloedende factoren:

Aangezien voor elk af te leveren attest dient onderzocht te worden of de aanvrager toegang mag krijgen tot de gevraagde informatie, is de RSZPPO afhankelijk van de kennis omtrent de identiteit van deze aanvragers. Uiteraard is ook de beschikbaarheid van de te consulteerbare databanken een vereiste.

Opvolgingsindicatoren:

Alle aanvragen van attesten worden geregistreerd in de briefwisselingsopvolging, van waaruit een boordtabel kan ontwikkeld worden. In een later stadium kan de opvolging gebeuren door het e-Dossier.

KINDERBIJSLAG

Uitbetaling kinderbijslag voor de werknemers van lokale besturenInleidende opmerkinga) Consolidering van de overeenkomst 2006-2009: niet-gerealiseerde doelstellingen en volledigheid van de informatie

Wat betreft de artikels uit de Beheersovereenkomst 2006-2009 m.b.t. de kinderbijslag stelt de Staat voor dat "de RSZPPO in eerste instantie de nadruk zou leggen op de verwezenlijking van de huidige doelstellingen die nog niet werden volbracht, en voor zijn volgende overeenkomst corrigerende maatregelen naar voren zou schuiven om diezelfde doelstellingen beter te realiseren."

Dezelfde tekst maakt echter melding van problemen inzake realisatie voor de artikels 19 (opvolging van de kinderbijslag), 20 (verlaging van het aantal geschillen en saldo's) en 22 (website). De Staat heeft akte genomen van de "gedeeltelijke of volledige onbeschikbaarheid van informatie m.b.t. de geleverde prestaties en resultaten", en stelt dat "de norm inzake realisatie en de informatie over de geleverde prestaties niet op elkaar zijn afgestemd".

De Rijksdienst wenst derhalve niet volledig in te spelen op de verwachtingen van de Staat omtrent dit onderwerp, aangezien hij andere en meer relevante verbintenissen wil formuleren waarvan de opvolging reeds werd vastgelegd in de vorm van betrouwbaardere indicatoren. De artikels 19 tot 21 zijn met andere woorden niet als dusdanig in de volgende beheersovereenkomst terug te vinden, maar er worden gelijkaardige en meer gerichte verbintenissen aangegaan, met heldere indicatoren, die minstens aan dezelfde bekommernissen tegemoetkomen.

b) Statistieken van de Duitstalige Gemeenschap

Bepaalde gegevens zijn nu reeds beschikbaar, hoewel ze niet afzonderlijk onder de aandacht worden gebracht. De vraag die echter rijst, is wat een dossier van de Duitstalige Gemeenschap voor de Kinderbijslag inhoudt. Zo zou men zich kunnen baseren op de werkgevers die in het Duitse taalgebied zijn gevestigd (en dus werknemers meerekenen die in andere gewesten woonachtig zijn), maar men kan eveneens vertrekken van de woonplaats van de werknemer in één van de 9 gemeenten van de Gemeenschap, of van de persoon die uiteindelijk de bijslag trekt, of als criterium niet de woonplaats maar de taal van de actoren kiezen. Kortom, de mogelijkheid bestaat om aan de verwachting van de Staat te voldoen wat betreft het opstellen van statistieken voor de Duitstalige Gemeenschap, maar deze verwachting dient nader te worden omschreven.

Aangezien aan de RKW waarschijnlijk dezelfde vraag is gesteld, zal anderzijds overleg noodzakelijk zijn om tot een gemeenschappelijke definitie van de concepten te komen opdat vergelijkbare resultaten voor het stelsel van werknemers en dat van de plaatselijke en provinciale besturen kunnen worden bekomen.

1. Een geoptimaliseerd beheer van de kinderbijslagdossiers

Om de relevantie van de doelstellingen te begrijpen die hieronder staan geformuleerd, is het belangrijk kort de context te schetsen. Één van de taken van de RSZPPO bestaat erin te voorzien in de betaling van de kinderbijslag aan de gezinnen van werknemers uit de gemeentelijke en de provinciale sector. De nadruk ligt hierbij op de behandeling van kinderbijslagdossiers, wat een meetbare werkwijze impliceert om de dienstverlening naar klanten toe te bepalen.

Een kinderbijslagdossier doorloopt samengevat de volgende vier stappen:

- de identificatie van de aanvraag,
- de goedkeuring of de afwijzing,
- de opvolging,
- de archivering.

Enkel de drie eerste stappen moeten het voorwerp van operationele doelstellingen uitmaken, aangezien de archivering, hoewel deze belangrijk is, zonder concrete gevolgen voor de sociaal verzekerden blijft.

1. EERSTE STAP: DE IDENTIFICATIE VAN DE AANVRAGEN

Context:

Bij deze fundamentele operatie wordt een dossier in de database van de kinderbijslag geïntegreerd. Pas vanaf dat moment kan het dossier door de informaticatools worden opgevolgd. Deze operatie kan echter relatief lang onderzoekwerk in de verschillende bestanden met zich meebrengen.

De indicatoren zijn voor deze stap per definitie louter manueel en vloeien hoofdzakelijk uit het intern beheer voort. Het werd echter nuttig geacht deze immatriculatiestap in de beheersovereenkomst eerder in de vorm van een investering in middelen op te nemen dan als een resultaatsverbintenis.

Het resultaat van deze stap is immers van relatief klein belang voor de sociaal verzekerde: zodra zijn dossier is geïmmatriculeerd, weet hij in essentie dat zijn aanvraag in overweging wordt genomen. Het is ook tijdens deze operatie dat kan worden vastgesteld dat er reeds bij een andere instelling een dossier op naam van de aanvrager werd geopend; het is dan aangewezen om de aanvraag zo snel mogelijk naar de werkelijke bestemming te sturen.

Verbintenis:

Artikel 15: De RSZPPO verbindt zich ertoe een permanent opvolgingssysteem te ontwikkelen voor de aanvragen die niet aan een bestaand dossier zijn verbonden, en dit met het oog op de immatriculatie of de doorverwijzing vanaf eind 2010 van 80% van de nieuwe aanvragen binnen een termijn van 5 werkdagen na ontvangst van de aanvraag, en 99% van de nieuwe aanvragen binnen een termijn van 10 werkdagen na ontvangst van de aanvraag.

Om de hoeveelheid documenten op een papieren drager zoveel mogelijk te beperken, verbindt de RSZPPO zich ertoe een studie te ontwikkelen over de implementatie van een proces om aanvragen online in te dienen, en over de elektronische opvolging van papieren aanvragen. De resultaten van deze studie worden samengebracht in een verslag dat eind 2012 wordt opgesteld.

Beïnvloedende factoren:

Geen

Opvolgingsindicatoren:

Ontwikkeling en geïnformatiseerd beheer van een wekelijkse statistische opvolging die gebonden is aan een eenvormige werkwijze.

2. TWEEDE STAP: DE GOEDKEURING OF DE AFWIJZING VAN HET RECHT

Context:

Vanaf het moment dat een dossier in de database is gekend, kan zijn evolutie via de informatietoepassing worden opgevolgd. Er bestaan twee soorten van nieuwe dossiers.

- a. Enerzijds zijn er de nieuwe aanvragen, namelijk die aanvragen die zich voordoen ten gevolge van een eerste geboorte of een eerste tewerkstelling, en die tot dan toe nog geen voorwerp uitmaakten van betaling door een instelling die in het Kadaster van de Kinderbijslag is geïntegreerd. In dat geval kan een dossier worden goedgekeurd, doorverwezen of afgewezen.

Verbintenis:

Artikel 16: De RSZPPO verbindt zich ertoe de eerste aanvragen binnen de volgende termijnen te behandelen:

	2010	2011	2012
1 maand	65%	70%	75%
2 maanden	75%	80%	85%
3 maanden	85%	90%	95%

Beïnvloedende factoren:

Geen

Opvolgingsindicatoren:

Tijd tussen de immatriculatie van een dossier en de datum van goedkeuring van een dossier door een controleur die het dossier in het normale circuit van automatische betalingen invoegt, of die de kennisgeving van de afwijzing en/of de doorverwijzing naar een andere instelling genereert, op het totaal aan nieuw gecreeëerde dossiers.

- b. Anderzijds zijn er de **wijzigingen van bevoegdheid**, namelijk de dossiers die voordien werden uitbetaald door een instelling die in het Kadaster van de Kinderbijslag is geïntegreerd, en die bij de RSZPPO toekomen ingevolge een wijziging in de gezins- of de beroepssituatie van de actoren in het dossier.

Deze wijzigingen van bevoegdheid gaan gepaard met een bijzondere procedure van gegevensuitwisseling tussen kinderbijslagfondsen (procedure van het brevet van de rechthebbende en van automatisch onderzoek van het recht).

Ingevolge het aanhangsel bij de vorige beheersovereenkomst had de RSZPPO zich er reeds toe verbonden om in het kader van deze procedure, voor 2009, 95% van de openstaande dossiers op de normale datum van de volgende maand uit te betalen, dat wil zeggen zonder enige vertraging voor de gezinnen.

Het criterium dat wordt weerhouden is dus niet de betaling zelf, die niet noodzakelijkerwijs meteen gebeurt (voortijdige aanvraag van een geboortepremie, overgang van één fonds naar een ander, ...), maar de integratie van het dossier in het geheel van automatische betalingen.

Verbintenis:

Artikel 17: De RSZPPO verbindt zich ertoe de uitbetalingen uit te voeren vanaf de maand die volgt op de ontvangst van een brevet van rechthebbende:

In 2010: 97% van de dossiers met wijziging van bevoegdheid;

In 2011: 98% van de dossiers met wijziging van bevoegdheid;

In 2012: 99% van de dossiers met wijziging van bevoegdheid.Beïnvloedende factoren:

- Deze laatste jaren werden door een groot aantal belangrijke hervormingen van de reglementering betreffende de kinderbijslag gekenmerkt, waardoor het dossierbeheer steeds complexer is geworden. Om enkel de belangrijkste gebeurtenissen sinds 2007 te noemen: de werkloosheidsval, de uitbreidingen van het nieuwe systeem van toeslagen aan kinderen met een handicap en de wijziging van de voorwaarden van deze rechten, de toeslag voor éénoudergezinnen en de wijziging ervan, de schoolpremie die vervolgens de jaarlijkse leeftijdstoelage werd, het recht van werkzoekenden, de algemene afwijkingen, de nieuwe systemen voor de controle van het schoolbezoek en van de sociale toeslagen, etc., en er zijn reeds andere, mogelijk zeer ingrijpende hervormingen aangekondigd (we denken hierbij aan de gelijkmatig verdeelde huisvesting). Elkeen van deze wijzigingen vraagt een aanzienlijke inspanning inzake opleiding en aanpassing van de werkmethoden en de informaticoepassingen, des te meer daar de teksten vaak zeer laat ter beschikking zijn, soms zelfs juist vóór de inwerkingtreding ervan. Deze onophoudelijke wijzigingen gaan echter zelden in de richting van vereenvoudiging, en de mogelijkheid van de dossierbeheerders, net zoals die van de informaticasystemen, om deze te assimileren, is niet onbeperkt. Het spreekt bijgevolg voor zich dat zowel het rendement als de kwaliteit van het werk hieronder te lijden krijgen;
- De overname van de dossiers van de Federale Politie staat nog steeds op de agenda. De massale overname van deze dossiers (tussen de 5000 en de 6000 in dit geval) die voordien door de CDVU werden behandeld, kan reële moeilijkheden met zich meebrengen, en dit dan voornamelijk m.b.t. de integratie van deze dossiers in het Kadaster van de Kinderbijslag. Deze problemen zouden dus nefaste gevolgen kunnen hebben op de resultaten van Artikel 17.

Opvolgingsindicatoren:

Verhouding tussen de nieuwe dossiers automatische betaling van het recht die gedurende elke maand van het jaar zijn binnengekomen, en de dossiers die in het geheel van normale betalingen van de volgende maand zijn opgenomen.

3. DERDE STAP: DE OPVOLGING VAN DE DOSSIERSContext:

Wanneer een dossier de tweede stap heeft doorlopen, bestaat het verdere beheer erin de binnenkomende informatie te verwerken door de databases aan te passen zodat een regelmatige betaling van de kinderbijslag, de verspreiding van nuttige informatie en de nodige controles kunnen worden verzekerd.

We onderscheiden twee informatiekkanalen:

- a. Het kanaal van de spontane informatie die (voornamelijk) door de gezinnen en (in mindere mate) door andere tussenkomende partijen wordt doorgegeven.

Deze elementen nemen de vorm aan van brieven, faxen, mails, controleverslagen, telefonische contacten of bezoeken in onze burelen, maar ook de antwoorden op de controleformulieren die gericht worden opgestuurd of de reacties op de drie massazendingen (januari, juli en september) moeten worden meegerekend.

Het project Itinera – I, dat in samenwerking met de RKW wordt geleid, heeft als doel een indexeringsysteem met barcodes van alle binnenkomende documenten te ontwikkelen (briefwisseling, faxen, mails, verslagen van bezoeken, etc.).

Dit systeem maakt het mogelijk de informatieverwerking naar behoren op te volgen zonder dat hierbij een strikt manueel beheer noodzakelijk zou zijn. Aangezien het om aanzienlijke hoeveelheden documenten gaat, zou manueel beheer namelijk een belangrijk aandeel van het werkpotentieel opeisen dat nodig is voor het beheer van de dossiers, en dit met louter statistische doeleinden.

Zodra er een informaticasysteem voor de opvolging is ontwikkeld, kan verbintenis 4 die volgt, met verbintenis 2 samenvallen: Er is dan immers geen objectieve reden meer om een onderscheid te maken tussen de verwerkingstermijnen voor een aanvraag voor een nieuw dan wel een bestaand dossier.

- b. Het kanaal van de **elektronische fluxen** via de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ), dat sterk aan belang wint.

Vandaag betreffen deze fluxen voornamelijk de gezinssamenstelling en de beroepssituatie van zij die, vanuit het gezin of van daarbuiten uit, in de bepaling van het recht op kinderbijslag kunnen tussenkomen. Voor de Vlaamse Gemeenschap bestaat reeds een flux m.b.t. het schoolbezoek van de kinderen. Het is vermeldenswaardig dat reeds andere fluxen m.b.t. verscheidene aspecten van het dossierbeheer in voorbereiding zijn, wat maakt dat de dienst zich in een evoluerende toestand bevindt waar de overeenkomst rekening mee moet houden. Het is in dit stadium dan ook niet uitgesloten dat rectificaties zullen worden doorgevoerd.

De fluxen worden in het informaticasysteem opgeladen en vervolgens geanalyseerd, met als resultaat de volgende drie mogelijkheden:

- De informatie heeft geen rechtstreekse invloed op het dossier, maar wordt enkel opgeslagen (de informatie zou immers later van belang kunnen zijn);
- De informatie maakt dat een parameter in het dossier door het systeem zelf wordt gewijzigd, en de database wordt dus automatisch aangepast;
- De informatie moet door de dossierbeheerder worden geanalyseerd en behandeld, de informatie wordt in de vorm van een elektronische taak aan de dossierbeheerder doorgegeven.

Momenteel worden de takenlijsten globaal voorgesteld (het is moeilijk hen te onderscheiden) en worden niet alle taken elektronisch gecommuniceerd (vele taken worden nog op een papieren dragen doorgegeven).

Eén van de fasen die zijn voorzien voor de verdere ontwikkeling van het project @Kidit (informaticatoepassing voor dossierbeheer en –betaling die momenteel door de Rijksdienst wordt gebruikt), is echter de integratie van de totaliteit van de taken in de elektronische lijst.

Anderzijds ontwikkelt de Rijksdienst ook een toepassing voor statistische opvolging, Cognos genaamd, dat het mogelijk zal maken een zeer nauwkeurige meting van dit criterium uit te voeren. Hiermee gaan we verder dan de verbintenis die in de Beheersovereenkomst wordt aangegeven. Het betreft een zeer performant instrument voor de controle van het dagelijks beheer van de diensten.

Verbintenis:

Artikel 18: Zodra hij over een elektronisch opvolgingsinstrument beschikt, verbindt de RSZPPO zich ertoe de **spontane informatie** binnen de volgende termijnen en in de volgende verhoudingen te behandelen:

	2010	2011	2012
1 maand	65%	70%	75%
2 maanden	75%	80%	85%
3 maanden	85%	90%	95%

Beïnvloedende factoren:

Geen

Opvolgingsindicatoren:

Verhouding van het totaal aan ontvangen informatie tot het aantal gevallen dat na 1, 2 of 3 maanden nog moet worden behandeld.

Er dient echter te worden opgemerkt dat deze indicatoren in eerste instantie strikt manueel zullen zijn. Om niet al te veel tijd te besteden aan het verzamelen van informatie die van nature minder betrouwbaar is, wordt deze beperkt tot een overzicht van **nog te behandelen elementen** van meer dan 1, 2 of 3 maanden oud. Vervolgens zullen projecten als het elektronische dossier of de markering van alle binnenkomende informatie toelaten meer naar percentages toe te werken dan naar absolute cijfers.

Indien zou blijken dat het elektronische opvolgingssysteem van de briefwisseling niet in werking zou kunnen treden, dan is volgend voorlopig overzicht voorzien als verbintenis:

Hoeveelheid informatie ouder dan	2010	2011	2012
1 maand			600 te behandelen
2 maanden		600 te behandelen	
3 maanden	600 te behandelen		

Het cijfer van 600 elementen is niet willekeurig gekozen, aangezien de RSZPPO bijna 120 000 actieve dossiers heeft (dit cijfer zal met de overname van de dossiers van de Federale Politie worden overschreden). De aanvaarde vertraging zou zich dus tot maximum 0,5% van het totale aantal informatica-elementen moeten beperken.

Verbintenis:

Artikel 19: Wat de elektronische fluxen betreft, ziet de verbintenis van de RSZPPO inzake verwerking er volgens de huidige staat van zaken als volgt uit in percenten:

	2010	2011	2012
1 maand	85%	90%	95%
2 maanden	90%	95%	98%
3 maanden	95%	97%	99%

De Rijksdienst houdt zich echter het recht voor jaarlijks rectificaties aan te brengen in functie van de evolutie van de volumes aan fluxen (cf. supra) en dit zonder de al te zware procedure van de aanhangsels te volgen.

Beïnvloedende factoren:

Naast de reglementaire aanpassingen en de eerder vermelde onzekerheid m.b.t. de hoeveelheid te verwerken fluxen, bestaat de belangrijkste invloedsfactor in dit geval in de technische mogelijkheid om over performante en zo veel mogelijk

geautomatiseerde opvolgingsinstrumenten te beschikken, die hoofdzakelijk met de projecten en toepassingen Itinera-I, Cognos of @Kidit verbonden zijn.

Opvolgingsindicatoren:

Verhouding van het totaal aantal niet-behandelde elektronische taken tot het totaal aantal ontvangen berichten.

4. VIERDE STAP: DE KWALITEIT VAN DE OPVOLGING VAN DE DOSSIERS

Context:

Gezien het alsmaar groter wordende aandeel aan gegevens dat via elektronische fluxen wordt doorgegeven, is een fundamentele kwaliteitsfactor de juiste integratie van de actoren van de dossiers in het Kadaster van de Kinderbijslag.

Een niet-geïntegreerde actor is immers een actor van wie geen enkele informatie de dossierbeheerder kan bereiken, en waarvoor het risico wordt gelopen informatie te mislopen over een essentieel aspect van het dossier (geboorte, overlijden, samenwonen, scheiding, begin of einde van een beroepsactiviteit, schoolbezoek van het kind, periode van werkloosheid of ziekte, ...).

Momenteel voert het systeem elke nacht een update uit van de situatie van de dossiers in het Kadaster. Indien de gegevens incompatibel zijn, geeft het Kadaster een foutmelding die meestal over een gegeven m.b.t. de identiteit van de actor gaat (naam, voornaam, geboortedatum, nationaal nummer) of betrekking heeft op een periode (één van de opdrachten van het Kadaster is het detecteren van betalingscumuls).

Deze berichten vloeien niet noodzakelijk voort uit een fout van het fonds, maar er moet steeds een dossierbeheerder tussenkomen. Het is aangewezen om zich ervan te verzekeren dat de situatie in het Kadaster een getrouwe weerspiegeling is van de database, met uitzondering van de dossiers die in behandeling zijn en van de enkele fouten die dienen te worden rechtgezet.

Verbintenis:

Artikel 20: de RSZPPO verbindt zich ertoe dat de actoren van zijn dossiers naar rato van de volgende percentages in het Kadaster worden geïntegreerd:

Jaren	2010	2011	2012
Percentage van integratie	99%	99,5%	99,8%

Beïnvloedende factoren:

Vanuit besparingsoverwegingen hebben sommige kinderbijslagfondsen bij de oprichting van het Kadaster de keuze gemaakt om een minimale aanpassing van hun informaticaprogramma door te voeren, en niet om hun organisatie op basis van dit nieuwe essentiële werkinstrument grondig te herzien. Dit was onder meer het geval voor de groep die de RSZPPO vroeger met de fondsen Acerta en Partena vormde, die dezelfde toepassing gebruiken die door het vroegere Ardatis, nu Cegeka, wordt geleverd. Vandaag blijkt dat deze positie op lange termijn steeds minder houdbaar wordt, en dat de wijze van doorgeven van gegevens aan het Kadaster, grondig moet worden herzien om een optimale integratiekwaliteit van de dossiers te bereiken. Deze operatie blijft echter minstens even duur vandaag, en de eventuele beslissing om zich hiervoor te engageren moet door de co-gebruiker Partena worden gedeeld (het fonds Acerta is namelijk van toepassing veranderd). Om vooruitgang te boeken op dit punt, moet dus een gezamenlijk standpunt met de partners worden bereikt, en dit ondanks de verschillen wat betreft structuur, belangen en financieringswijze.

Opmengingsindicatoren:

Verhouding tussen het aantal actoren in afwachting van integratie en het aantal actieve actoren in de database.

2. De kwestie van de onterecht betaalde bedragen en de strijd tegen sociale fraude.

1. DE KWESTIE VAN ONTERECHT BETAALDE BEDRAGEN

Context:

Het beheer van kinderbijslagdossiers leidt er regelmatig toe dat tot de terugvordering van bepaalde uitbetaalde periodes moet worden overgegaan. Deze terugvorderingen hebben drie hoofdredeken:

1. Er werden provisionele betalingen uitgevoerd: deze procedure is in bijna alle aspecten van de wetgeving voorzien, het algemene principe bestaat erin eerst te betalen en vervolgens de bewijsstukken te verzamelen (onterecht betaalde bedragen van categorie B of C);
2. De betalingen werden als gevolg van foute inlichtingen uitgevoerd, wat de vraag doet rijzen of het om sociale fraude gaat (onterecht betaalde bedragen van categorie B of C);
3. De betalingen werden als gevolg van een vergissing van de dienst uitgevoerd (onterecht betaalde bedragen van categorie A).

Op de eerste oorzaak heeft de RSZPPO geen enkele invloed: het uitvoeren van provisionele betalingen is een reglementaire verplichting die aan de sociale voorschriften beantwoordt.

Wat betreft de tweede oorzaak, zijn de mogelijkheden om op te treden eerder beperkt: de RSZPPO voert reeds een kwalitatieve controle van de elektronische fluxen uit waarvan de resultaten aan de RKW worden meegedeeld. Anderzijds dragen de complexiteit van de wetgeving en de veelvuldige contacten die zij inhoudt, ertoe bij dat de gezinnen zelfs te goeder trouw onvolledige, incorrecte of laattijdige inlichtingen doorgeven die essentieel zijn voor het beheer van het dossier. De gevallen van fraude ressorteren eveneens onder deze categorie (cf. infra).

Het is deze derde oorzaak die de RSZPPO moet aanpakken door het aantal onterecht betaalde bedragen terug te dringen die door een vergissing van de dienst zijn ontstaan, temeer omdat artikel 120 bis van de gecoördineerde wetten betreffende kinderbijslag voor werknemers bepaalt dat «de terugvordering van de ten onrechte uitbetaalde uitkeringen niet geëist kan worden na verloop van een termijn van drie jaar te rekenen vanaf de datum waarop de uitbetaling is geschied» maar deze verjaringstermijn tot 1 jaar wordt teruggebracht «indien de onverschuldigde betaling voortvloeit uit een juridische of een materiële vergissing van de kinderbijslaginstelling en de per vergissing gecrediteerde persoon niet wist of niet kon weten dat hij geen of niet langer recht had op de uitgekeerde bijslag, geheel of gedeeltelijk».

Zonder volledigheid te willen nastreven, worden hieronder enkele voorbeelden van vergissingen of gebreken opgenoemd die dit type van onterecht betaalde bedragen kunnen voortbrengen:

- Materiële vergissingen inzake codering;
- Vergissingen in de interpretatie van het recht, voornamelijk bij de toepassing van complexe maatregelen (co-ouderschap, werkloosheidsval, sociale toeslagen, geplaatste kinderen, ...);
- Vertraging in de verwerking van de briefwisseling van de OGP's voor geplaatste kinderen: voortzetting van de betaling van 3/3 aan de bijslagtrekkende;

- Voortzetting van de betaling van verhoogde kinderbijslag voor een rechtgevend kind met een aandoening dat begint te werken;
- Voortzetting van de betaling van de volledige kinderbijslag in plaats van een verschilbetaling met een buitenlandse kinderbijslaginstelling;
- Vergetelheid wat betreft de stuiting van de verjaring van 3 jaar indien de terugbetaling van de schuld over meer dan 3 jaar is gespreid.

Er dient te worden opgemerkt dat ook de laattijdige verwerking van een beschikbare inlichting aan een vergissing van de dienst wordt gelijkgesteld. Omzendbrief 1360 van de RKW van 1/08/2006 legt op deze wijze termijnen van 15 kalenderdagen vast voor documenten, en 15+7 kalenderdagen voor fluxen. Indien deze termijnen worden overschreden, wordt de verwerking als laattijdig beschouwd en wordt het onterecht betaalde bedrag in categorie A ondergebracht. De resultaten van verbintenissen 4, 5 en 6 zijn dus niet zonder gevolgen voor het welslagen van verbintenis 7: De huidige achterstand inhalen is ontegensprekelijk een prioritaire doelstelling.

Verbintenissen:

Artikel 21: de RSZPPO verbindt zich ertoe het aantal onterecht betaalde bedragen die voortvloeien uit een vergissing van de dienst, terug te dringen tot:

Jaren	2010	2011	2012
Percentage aan onterecht betaalde bedragen ingevolge «vergissingen van de dienst»	5%	4,5%	4%

Beïnvloedende factoren:

Gezien het bijzondere karakter van het stelsel van de kinderbijslag die door de RSZPPO wordt uitbetaald, bestaat een groot aantal van de onterecht betaalde bedragen uit betalingen die de RSZPPO deed in de plaats van fondsen van het stelsel van werknemers (onterecht betaalde bedragen van categorie C). Het idee werd geopperd om deze procedure te vereenvoudigen via een globale periodieke schuldvereffening of een schrapping van de terugbetalingen (vertrekkende van het principe dat de beheerskosten die de terugbetalingen met zich meebrengen, niet gerechtvaardigd zijn doordat wederzijdse terugbetalingen elkaar in totaal zouden moeten opheffen). Dit voorstel wordt momenteel door de RSZPPO geëvalueerd. Indien er een wijziging in die zin tijdens de uitvoering van de overeenkomst zou gebeuren, moeten de resultaten van het aantal onterecht betaalde bedragen van categorie A worden herzien.

Opvolgingsindicatoren:

Aantal onterecht betaalde bedragen A ten opzichte van het totaal aantal onterecht betaalde bedragen.

2. DE STRIJD TEGEN SOCIALE FRAUDE

Context:

Vanuit de bekommernis om de sociale bijslagtrekkenden niet onnodig lastig te vallen met herhaalde vragen om diverse documenten en attesten op te sturen, en daarnaast ook vanuit de zorg om het milieu, spant de wetgevende macht zich reeds gedurende meer dan een decennia in om een "papierloze" administratie te stimuleren waarin geautomatiseerde fluxen een maximum aan informatie verschaffen die noodzakelijk is voor de verwerking van een dossier.

In deze context is het gebruikelijk de burger zo weinig mogelijk vragen te stellen en zoveel mogelijk informatie uit bevoegde bronnen te verkrijgen, zoals het netwerk van de sociale zekerheid, meer in het bijzonder de Kruispuntbank (KSZ), of het Rijksregister.

In bepaalde gevallen zijn de elektronische fluxen echter onbestaand, onvoldoende ontwikkeld of ongeschikt. Dit is bijvoorbeeld het geval:

- Bij samenwoning, bij fictieve woonplaatsen, wat een invloed op het bedrag van de kinderbijslag kan hebben (verhoogd of niet, 42bis, 50ter, ...). Deze problematiek vinden we ook in tal van andere sectoren van de sociale zekerheid terug; het is bijgevolg nuttig synergieën aan te gaan. Met periodieke formulieren die één of meerdere keren per jaar worden opgestuurd baseren de betalingsinstellingen zich enkel op de verklaringen op eer van de sociale bijslagtrekkenden. Er bestaat bovendien geen reëel controle-instrument, behalve de controles ter plaatse door de inspectiediensten die enkel binnen de grenzen die hun zijn opgelegd, kunnen optreden, en dit slechts in een beperkt aantal gevallen;
- Voor het bedrag van de bezoldigingen en de sociale bijslagen, waarvoor de enige bron momenteel ook enkel de verklaring op eer van de gezinnen is;
- Voor geboorteaangiften bij het gemeentebestuur, waar onlangs een geval van fraude op grote schaal door vervalsing van documenten van de gemeente tot de betaling van verscheidene geboortepremies door verschillende fondsen van het stelsel van loontrekkenden heeft geleid. Er dient te worden opgemerkt voor deze procedure dat het iedereen vrijstaat te verklaren dat het om een eerste geboorte gaat om zo een eersterangspremie te kunnen genieten, die hoger ligt, terwijl er geen echte mogelijkheid bestaat voor dit bestuur om de grond van de verklaring na te gaan. Dit geldt a fortiori voor de instelling die de kinderbijslag uitbetaalt.

Opmerking: Zelfs indien deze gevallen ter kennis worden gebracht van de fondsen via elektronische fluxen, bijvoorbeeld een DMFA, dan gebeurt dit vaak pas enkele maanden later, wat onterechte betalingen met zich meebrengt.

Zonder hierbij blijk te willen geven van een systematisch wantrouwen, moet overigens worden gezegd dat het enige middel waarover de instellingen voor de uitbetaling van kinderbijslag beschikken om de aanwezigheid te controleren van kinderen die in het buitenland (in Europa) verblijven, het formulier E401 is dat door de overheid van de gemeente waar het kind woont, is ingevuld en ondertekend. Dit papieren formulier alleen biedt echter geen absolute zekerheid over de mate waarin de verklaring met de werkelijkheid overeenstemt.

Meer algemeen vergroot de toenemende internationalisering van de gezinssituaties gevoelig het risico op sociale fraude, en bestaat er geen enkele informaticaflux om dit te vermijden.

De evolutie naar een sociale wetgeving die terecht hulp aan de minst begoede gezinnen biedt, maar tezelfdertijd weigert alle middelen in te schakelen om deze wetgeving toe te passen om het risico op fraude in te dijken, is mogelijk. Deze wetgeving werd echter uitgewerkt op basis van feitelijke situaties en minder op basis van administratieve situaties, zodat de naleving ervan van het toeval blijft afhangen.

Hoewel de informaticafluxen de afgelopen jaren sterk zijn ontwikkeld, verschijnen ze pas a posteriori en bieden ze slechts een gedeeltelijk inzicht in alle elementen van een dossier die aan controle moeten worden onderworpen. Er is soms een grote kloof tussen de administratieve en de reële situatie.

Verbintenis:

Artikel 22: de RSZPPO verbindt zich ertoe om zijn actieve deelname verder te zetten aan het project «Data mining» dat door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid werd opgestart, en om de aanbevelingen die hiertoe werden geformuleerd, binnen de grenzen van zijn middelen in de praktijk om te zetten.

Beïnvloedende factoren:

Geen

Opvolgingsindicatoren:

Het eindresultaat van het project “data mining”.

Verbintenis:

Artikel 23: de RSZPPO zal elk jaar ter attentie van de betrokken Ministers, een verslag opmaken over de genomen (te nemen) initiatieven en de behaalde resultaten wat betreft de strijd tegen de sociale fraude, niet-verschuldigde bedragen en fouten en het onderzoek over en de vaststelling van fraude, niet-verschuldigde bedragen en fouten.

Beïnvloedende factoren:

Geen

Opvolgingsindicatoren:

Tussentijdse en eindverslagen.

Verbintenis:

Artikel 24: de RSZPPO verbindt zich ertoe zich te engageren voor het project van de RKW dat bestaat in de integratie van de bedragen van de inkomsten in de fluxen m.b.t. prestaties en sociale uitkeringen. Ook verbindt de RSZPPO zich ertoe om synergieën te ontwikkelen om bepaalde punten van de wetgeving te veranderen die moeilijk te controleren zijn.

Beïnvloedende factoren:

Geen

Opvolgingsindicatoren:

Staat van het project en van de effectieve deelname van de RSZPPO aan het project.

Context:

Als coördinerend orgaan ondersteunt de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD) de federale sociale inspectiediensten in hun strijd tegen zwartwerk en sociale fraude. De dienst is rechtstreeks afhankelijk van de Ministers van Werk, Sociale Zaken en Justitie. Het zou interessant kunnen zijn dat de RSZPPO wordt vertegenwoordigd binnen de Algemene Vergadering van de partners van de SIOD, die momenteel is samengesteld uit onder meer de voorzitters van de FOD Werk, Sociale Zekerheid, Financiën, de administrateurs-generaal van de RVA, de RSZ, de RVP, de RIZIV en de RKW, ambtenaren die de inspectiediensten leiden, etc.

Verbintenis:

Artikel 25: de Staat verbindt zich ertoe de administrateur-generaal van de RSZPPO of zijn afgevaardigde in de Algemene Vergadering van de partners van de SIOD toe te laten.

Beïnvloedende factoren:

Geen

Opvolgingsindicatoren:

Uitnodigingen om aan de werkzaamheden van de SIOD deel te nemen.

Bepalingen betreffende de werking van de RSZPPO

NIEUWE BEHEERSOPVOLGING

1. Audit

Context:

De RSZPPO verbindt zich ertoe om tijdens de periode van de uitvoering van onderhavige bestuursovereenkomst een audit te ontwikkelen met als voornaamste doel het formuleren van aanbevelingen die nodig zijn voor de verbetering van de interne werkprocessen.

De Federale Staat vraagt dat een cel Interne Audit zou worden opgericht, maar is zich tezelfdertijd bewust van de moeilijkheid voor een instelling met de omvang van de RSZPPO om dergelijk project onder deze vorm te verwezenlijken.

De RSZPPO beseft dan ook een aantal alternatieven in acht te moeten nemen.

Een mogelijke optie is de gemeenschappelijke verbintenis van meerdere OISZ, met de oprichting van een interne audit tussen de OISZ, of, anders gezegd, een permanente samenwerking tussen de RSZPPO, de RSZ en de RKW wat betreft de twee grote opdrachten van onze Rijksdienst (sociale zekerheid en kinderbijslag). Dergelijke verbintenis zou kunnen worden voorgesteld aan het College van OISZ en als het belang blijkt van de methodologie die bij een audit wordt aangewend (dit ongeacht de verschillende sectoren van de sociale zekerheid die worden onderzocht), zouden ook andere OISZ van kleiner formaat hierin geïnteresseerd kunnen zijn.

Indien er geen overeenkomsten met andere OISZ mogelijk zouden blijken, dan zal worden teruggerepen naar een specifieke procedure voor de aanwerving van één of meerdere experts (via tussenkomst van de Smals bijvoorbeeld), of een beroep worden gedaan op een gespecialiseerd bedrijf.

Indien echter toch gekozen zou worden voor een formule van louter interne audit, zal hiertoe een nieuwe cel opgericht worden die samengesteld zal zijn uit experten ter zake die binnen de RSZPPO de functie van permanente en onafhankelijke evaluator van de uitvoering van de doelstellingen uit de Bestuursovereenkomst zal waarnemen. Deze cel zal het management bijstaan door analyses uit te voeren, evaluaties op te maken, aanbevelingen te doen, advies te geven en inlichtingen m.b.t. de onderzochte activiteiten te verschaffen. Door dezelfde normen toe te passen, kan de cel de kwaliteit en de juistheid garanderen van de informatie die in de Beheersovereenkomsten staat vermeld. Op basis hiervan kan het management tijdig correctieve maatregelen treffen.

Verbintenis:

Artikel 26: de RSZPPO verbindt zich ertoe tegen het einde van de huidige overeenkomst een audit te hebben ontwikkeld en te hebben geïntegreerd, overeenkomstig de algemeen erkende normen. Hieronder volgt de planning voor deze verbintenis:

Tegen eind 2010:

Een audit-charter opstellen en goedkeuren, en een beslissing nemen m.b.t. de middelen die nodig zijn om deze audit uit te voeren.

Tegen eind 2011:

Praktische ontwikkeling van de audit en een eerste voorlopige verslag.

Tegen eind 2012:

Reactie op het eerste verslag en systematisering van het volledige jaarverslag.

Voor de RSZPPO is de voornaamste doelstelling van deze audit de interne werkprocessen te analyseren met het oog op verbetering en dus meer efficiëntie. In het kader van onderhavige bestuursovereenkomst betekent deze audit ook dat de haalbaarheid van het nakomen van de verbintenissen zal worden gemeten en de betreffende boordtabellen correct kunnen worden gevalideerd.

Beïnvloedende factoren:

a) Gelet op de diversiteit aan opdrachten en de kleine taille van de RSZPPO lijkt de formule van een interne audit een vrij complexe formule. De alternatieven lijken hier dus een betere keuze. Ook budgettair zou dit een betere keuze zijn.

b) De optie waarbij een synergie met andere OISZ wordt aangeknoopt – in de veronderstelling dat deze piste aansluit bij de verwachtingen van de Federale Staat –, heeft als voornaamste struikelblok de complexiteit van een dergelijke multilaterale procedure en de nodige termijnen die daarbij horen.

Opvolgingsindicatoren:

Een projectleider zal worden aangeduid en een audit-charter, eventuele overeenkomsten met andere OISZ en verslagen van vergaderingen hieromtrent zullen worden opgemaakt.

2. ICT-plan

De RSZPPO zal in de loop van deze bestuursovereenkomst een strategisch informaticaplan uitwerken, gebaseerd op enerzijds een audit van de informaticadienst en anderzijds een behoefteanalyse in het kader van de verschillende opdrachten van de RSZPPO en dit in een dynamisch perspectief. In de aanloop naar dat plan worden nog een aantal basisprojecten opgestart en worden de onderhoud- en productiebudgetten van de voorbije jaren bevestigd.

Het informatica-budget voor de RSZPPO bedraagt 7,25 miljoen euro voor de jaren 2010 en 2011. Hierin zitten vervat: de ontwikkeling van een aantal nieuwe projecten, zoals beschreven in deze bestuursovereenkomst, het onderhoud van de bestaande toepassingen alsook een gedeelte voor productie door derden.

Inzake nieuwe projecten dient vooral gewezen te worden op de eventuele deelname aan het ITINERA II-project voor wat de kinderbijslagactiviteit betreft en op de ontwikkeling van het e-Dossier voor de dienst "sociale zekerheid". De verwachte kostprijs voor deze projecten bedraagt respectievelijk 1,2 en 0,6 miljoen EUR voor 2010 en 1,2 en 0,3 miljoen EUR in 2011.

De overige projecten worden beschreven in deze bestuursovereenkomst.

Tot slot zijn er nog een aantal investeringsprojecten in het server- en PC-park en de licenties i.v.m de programmatuur.

De totale kostprijs van alle nieuwe projecten kan geraamd worden op 3 miljoen EUR in 2010.

Het onderhoud van de bestaande toepassingen gebeurt door Cegeka voor de activiteit kinderbijslag en door de SMALS voor de activiteiten aangiften en bijdragen.

Voor Cegeka bedraagt het voorziene budget qua onderhoud 0,52 miljoen EUR, voor de SMALS 1,3 miljoen EUR, gelijkmatig verdeeld tussen evolutief (voornamelijk trimestriële aanpassingen aan het aangiftemodel) en correctief onderhoud.

Het onderhoud van alle andere toepassingen, software, hardware en netwerk tenslotte, zal in 2010 en 2011 bijna 1,25 miljoen EUR kosten.

De totale kostprijs inzake onderhoud zal bijgevolg nagenoeg 3,3 miljoen EUR bedragen in 2010.

Inzake productie levert de Smals een aantal diensten inzake de verwerking van de diverse aangiften. Dit betreft het ontvangen en versturen van bestanden, het beheer van glossaria, het aanleveren van boordtabellen en andere statistische gegevens, het testen van nieuwe toepassingen, ...

Voor de dienst kinderbijslag kan de productiekost door Cegeka voor 2010 en 2011 op 0,4 miljoen EUR geraamd worden.

De totale productiekost bedraagt nagenoeg 1 miljoen EUR in 2010.

3. HR-plan

Context:

Voor de werking van een openbare instelling van sociale zekerheid is menselijk kapitaal van primordiaal belang. Eén van de prioritaire krachtlijnen van de RSZPPO bestaat er dan ook in te waken over de kwaliteit van de aanwervingen, de opleiding en de ontwikkeling van het personeel.

Lange termijnplan:

De krachtlijn van het personeelsbeleid van de RSZPPO bestaat in de ontwikkeling van een performant instrument voor het beheer op lange termijn van de human resources.

Verbintenis:

Artikel 27: de RSZPPO verbindt zich ertoe vanaf 2010 in het jaarlijks personeelsplan een lange termijnplan te integreren voor de komende drie jaar waarbij wordt vastgelegd welke personen zullen vertrekken, en op welke manier kan worden overgegaan tot de noodzakelijke vervangingen en de bevoegdheidsoverdrachten die dit met zich meebrengt.

Opvolgingsindicatoren:

Datum van bekendmaking van het lange termijnplan dat als bijlage bij de personeelsplannen 2011, 2012 en 2013 is gevoegd.

Gebruik van het lange termijnplan

Het lange termijnplan dat wordt vermeld in artikel 27 zal samen met het personeelsplan het referentieinstrument zijn voor de planning van:

- de noden inzake aanwerving (eventueel in samenwerking met andere OISS om nutteloze concurrentie te vermijden),
- opleidingen in de verschillende functies binnen de RSZPPO (en in bijzondere profielen),
- de opvolging van ontwikkelcirkels,
- de loopbaanbegeleiding en de begeleiding van gecertificeerde opleidingen,
- de ontwikkeling van vaardigheden inzake management,
- de mobiliteit naar regionale kantoren.

Zo zal het vertrek van een medewerker ofwel een aanwerving tot gevolg hebben, ofwel een interne of externe opleiding, ofwel een beslissing tot reorganisatie zonder vervanging.

Verbintenis:

Artikel 28: de RSZPPO verbindt zich ertoe al zijn acties inzake personeelsbeheer te rechtvaardigen aan de hand van een expliciete verwijzing naar zijn personeelsplan, en naar het lange termijnluik ervan, zodra dit bekend wordt gemaakt.

Opvolgingsindicatoren:

Ieder initiatief van de human resourcedienst m.b.t. voorvermelde domeinen (samengevat: aanwerving, opleiding, loopbaanbegeleiding) zal worden bijgehouden aan de hand van elektronische fiches waarvan één van de onderdelen de verwijzing naar het personeelsplan of naar het lange termijnluik zal zijn.

Informatieverspreiding

De RSZPPO zet, zoals in het verleden, zijn samenwerking met de FOD P&O verder. De Rijksdienst zal zo snel mogelijk alle gegevens doorgeven die nodig zijn voor de verscheidene aspecten van het personeelsbeheer (bijvoorbeeld: Pdata).

Aantrekkelijkheid van de RSZPPO

De beperkte omvang van de RSZPPO maakt het moeilijk de rijksdienst onder de aandacht te brengen van nieuwe medewerkers. Hoewel het niet evident is een definitieve oplossing te vinden voor dit probleem, menen we toch een uitweg te zien in het gebruik van verscheidene communicatiemiddelen.

Verbintenissen:

Artikel 29: de RSZPPO verbindt zich ertoe in de periode waarin de overeenkomst geldig is, aan minstens twee externe evenementen van het type «jobbeurs» deel te nemen.

Artikel 30: de RSZPPO verbindt zich ertoe om zijn website uit te breiden met een onderdeel “werkgelegenheid” waarin doorlopend de actuele werkaanbiedingen worden weergegeven.

Indicatoren:

Benamingen en data van de evenementen waaraan de RSZPPO deelneemt.

Datum van de oprichting en van de updates van het onderdeel “werkgelegenheid” op de website.

4. Synergie

In het kader van mogelijke synergieën met andere OISZ stelt de RSZPPO zijn expertise inzake de sociale zekerheid van de publieke sector ter beschikking van andere instellingen en/of projecten. Dit betreft zowel de vertaling van de benodigde gegevens inzake bijdrage-inning en opbouw van rechten naar het aangiftemodel van de DmfAPPL als de systematische controle door de inspectiedienst.

Er kan hierbij gedacht worden aan specifieke projecten met een sterke inslag naar de publieke sector (zoals CAPELO) als aan nieuwe toekomstige structuren (zoals de pensioenfinanciering voor de volledige publieke sector of de oprichting van een inningsorganisme/dienst voor de publieke sector).

Er kan met andere woorden overwogen worden om de bevoegdheden van de RSZPPO uit te breiden naar andere werkgevers van de openbare sector, omwille van de specificiteit van het openbaar statuut en de impact daarvan op de socialezekerheidsaangifte.

5. Veralgemening boordtabellen

De RSZPPO beschikt reeds over verschillende elementen van beheerscontrole: general views, boordtabellen *en* ad hoc statistieken. De RSZPPO wil de nieuwe cyclus voor de opvolging van de bestuursovereenkomst aangrijpen om na te gaan of de verschillende resultaten samengebracht kunnen worden in een balanced scorecard (BSC).

Daarenboven zal ook vanaf 2010 overgegaan worden tot de invoering van veralgemeende en automatisch aangeleverde *boordtabellen* door middel van de nieuwe toepassing “Cognos”. Deze boordtabellen worden opgemaakt vanaf een basisplatform per activiteit dat ontwikkeld wordt in het najaar van 2009.

6. Samenwerking tussen OISZ

De RSZPPO is een open administratie en wil op alle niveaus samenwerken met alle Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid en meer bepaald met de zusterinstellingen zoals de RKW, de RSZ en de PDOS.

Deze synergie werd reeds in de volgende artikelen aangevoerd:

- Artikel 3: uitwerken kwaliteitsbarometer FSS en dienstverleners;
- Artikel 4: trimestriële aanpassingen DmfAPPL;
- Artikel 5: gegevensuitwisseling FOD Sociale Zekerheid (monitoren);
- Artikel 7: opvolging globaal beheer;
- Artikel 9: opzetten acuariael model “pensioenen” in samenwerking met de PDOS;
- Artikel 18 (context) en 19: deelname aan het project “Itinera-I” met de RKW;
- Artikel 22: deelname aan het project “Data mining” betreffende sociale fraude met andere OISZ;
- Artikel 26: onderzoek naar de oprichtingsmogelijkheden van een interne auditstructuur voor de verschillende OISZ.

Anderzijds zal de RSZPPO zich verenigen met de RKW in de vervangingsprocedure van de toepassing UNISAL van loonbeheer en personeelsbeheer (aanbesteding in verband met gemeenschappelijke markt).

Uiteindelijk om aan de verwachtingen van de Staat inzake de statistieken van de Duitstalige Gemeenschap te beantwoorden, zullen gemeenschappelijke definities van de concepten in samenwerking met de RSZ voor de Sociale Zekerheid en de RKW voor de Gezinsprestaties uitgewerkt worden, teneinde de gegevens van de regeling van de Provinciale en Plaatselijke besturen naar behoren te kunnen vergelijken of samen te voegen met deze van de regeling van de loontrekkende werknemers.

Deze twee laatste punten, die voor de volledigheid van informatie worden aangehaald, moeten geen voorwerp uitmaken van een specifieke verbintenis.

7. Efficiëntiemeting

Context:

Naast de verwezenlijking van de opdrachten van de RSZPPO zou het nuttig zijn ook de middelen op te volgen die zijn ingezet om deze doelstellingen te realiseren.

Verbintenis:

Artikel 31: De RSZPPO verbindt zich ertoe tegen het einde van de periode van de huidige beheersovereenkomst op basis van enkele van de meest veelbetekenende indicatoren een systeem op punt te stellen om de efficiëntie te meten.

Invloedsfactor:

Geen

DUURZAME ONTWIKKELING

De RSZPPO wil zich met het gebouw dat hij betreft op behoedzame wijze inschrijven in een politiek van duurzame ontwikkeling. De RSZPPO heeft al een aantal acties ondernomen zoals het sorteren van afval, maar wil dit project verder zetten en uitbreiden naar alle domeinen inzake duurzame ontwikkeling en in het bijzonder het verbruik van energie en papier.

1. Energieverbruik gebouwen: vermindering van het energieverbruik

De RSZPPO zal in 2010 overgaan tot een energie-audit in het kader van een globaal project voor het beheer van de energie en het milieu met het oog op het verkrijgen van een EMAS certificaat. Deze audit zal resulteren in een lijst van maatregelen die tot een energiebesparing kunnen leiden, gesteund op metingen, een analyse van de energiefacturen en een inspectie van gebouwen en machines. In 2011 zal de RSZPPO een concreet actieplan uitwerken ten einde de aanbevelingen van de audit op te nemen in het energiebeleid van de Rijksdienst.

2. Bescherming van het leefmilieu: vermindering van het papierverbruik

Context:

Een groot papierverbruik is inherent aan een overheidsorganisatie. Door middel van de invoering van het elektronisch dossier wil de RSZPPO niet alleen nog efficiënter en klantgerichter werken. Eén van de bijkomende effecten zou een daling van het papierverbruik moeten zijn.

Doelstelling:

Artikel 32: De RSZPPO wil acties op touw zetten om te komen tot een vermindering van het papierverbruik met 10% tegen 2012. Als referentiejaar wordt 2009 genomen.

Volgende acties worden ondernomen om de doelstelling te realiseren:

- Dubbelzijdig printen en kopiëren
- Gebruik van efficiënte lettertypen en lay-out in de huisstijl
- Verkleinen tot 2 bladzijden per pagina
- Gramgewicht verlagen
- Stimuleren van spellingsprogramma's, zodat proefafdrukken vermeden kunnen worden
- Beter observeren van afdrukvoorbeelden
- Eenzijdig bedrukt papier hergebruiken

Een bewustmakingscampagne zal worden gelanceerd om het personeel aan te zetten om zuiniger om te gaan met papier.

Beïnvloedende factoren:

Geen

Opvolgingsindicatoren:

Het aantal vellen (prints of kopies) A4/A3's/totaal aantal voltijds equivalenten per jaar.

Verbintenissen van de federale Staat en van de openbare instellingen van sociale zekerheid

Dit hoofdstuk behandelt de verbintenissen die, enerzijds, de openbare instellingen van sociale zekerheid, vertegenwoordigd door hun Beheerscomités, en anderzijds de federale Staat, vertegenwoordigd door de voogdijministers van de betrokken instellingen, hebben onderschreven in het kader van de uitvoering van de bestuursovereenkomsten voor de periode van 1 januari 2010 tot 31 december 2012. Deze bestuursovereenkomsten worden gesloten in overeenstemming met de bepalingen van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid.

GEMEENSCHAPPELIJKE ALGEMENE VERBINTENISSEN VOOR BEIDE PARTIJEN

Juridisch kader van de overeenkomst

Artikel 33: 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 zich ertoe de instelling de overeengekomen middelen ter beschikking te stellen. Dit is een substantiële voorwaarde opdat de instelling zou kunnen worden gehouden tot naleving van de verbintenissen van deze overeenkomst.

Beheerprincipes

Artikel 34: de overeenkomstsluitende partijen verbinden zich ertoe de principes van het paritaire beheer na te leven. Het Beheerscomité en de deelnemers aan het dagelijks bestuur treden op als echte partners.

Artikel 35: de overeenkomstsluitende partijen verbinden zich ertoe alles in het werk te stellen om gunstige voorwaarden te scheppen met het oog op de uitvoering van de wederzijdse verbintenissen die in deze overeenkomst zijn vastgelegd.

Indien 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 waarborgen.

VERBINTENISSEN VAN DE FEDERALE STAAT

1. Verbintenissen over aanpassingen aangebracht tijdens de overeenkomst

Inwinnen van adviezen en voorafgaand overleg en informatieverstrekking

Artikel 36: in overeenstemming met de bepalingen van de wet van 25 april 1963 legt de federale 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 relevante legistische stappen en de eventuele in de loop van de procedure aangebrachte wijzigingen mee te delen.

De Staat verbindt zich ertoe contacten te leggen met de instelling om, enerzijds, rekening te houden met de technische aspecten en de haalbaarheid op het vlak van de toepassing van de overwogen wettelijke en reglementaire wijzigingen en anderzijds haar in staat te stellen de nodige aanpassingen voor te bereiden. Na overleg met de instelling legt de federale Staat de datum van inwerkingtreding van de overwogen wijzigingen of nieuwe maatregelen vast.

2. Verbintenissen over de wijzigingen van de overeenkomst

Wijziging van de overeenkomst

Artikel 37: elke partij mag de andere partij een herziening van de overeenkomst voorstellen voordat deze afloopt.

Artikel 38: 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 overeenkomstsluitende partijen verbinden zich ertoe een voorstel voor de wijziging van de aanpassingprocedure te formuleren.

Mededeling van de beslissingen

Artikel 39: de federale Staat verbindt zich ertoe de instellingen en de regeringscommissarissen zo spoedig mogelijk de beslissingen genomen tijdens het begrotingsconclaf mee te delen.

3. Verbintenissen over de opvolging van de uitvoering van de overeenkomsten

Opvolging van de realisatie van de doelstellingen

Artikel 40: de federale Staat en de instelling verbinden zich ertoe de verwezenlijking van de wederzijdse verbintenissen zoals beschreven in de bestuursovereenkomst aandachtig op te volgen.

Artikel 41: tijdens 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, eventueel door de oprichting van een College van Regeringscommissarissen zoals voorzien in artikels 7 tot 11 van het koninklijk besluit van 14 november 2001 tot regeling van de benoemingsvoorwaarden en de uitoefening van de opdracht van de Regeringscommissarissen bij de openbare instellingen van sociale zekerheid.

Artikel 42: met het oog op de jaarlijkse toetsing van de realisatie van de wederzijdse verbintenissen verbinden de overeenkomstsluitende partijen zich ertoe om overeenkomstig artikel 8, § 3, derde lid, van het koninklijk besluit van 3 april 1997, jaarlijks en 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.

De partijen verbinden er zich toe om gezamenlijk een methodologie uit te werken voor het opstellen van het voornoemde verslag.

Planning

Artikel 43: de overeenkomstsluitende partijen verbinden er zich toe om een planning na te leven voor de rapporterings- en opvolgingsopdrachten waarmee de Regeringscommissarissen en de instellingen zijn belast. De planning wordt vastgelegd in gezamenlijk overleg tussen de Regeringscommissarissen en de instelling. Hij wordt aan de voogdijminister(s), aan de Minister van Begroting en aan de Minister van Ambtenarenzaken voorgelegd.

Deze planning voor de jaarlijkse evaluatie mag evenwel geen termijnen voorzien die de hieronder vermelde termijnen overschrijden:

- Bezorgen van een ontwerp van toetsing van de uitvoering van de wederzijdse verbintenissen door de instelling aan de regeringscommissarissen ten laatste op 31 maart;
- Overlegvergadering binnen de 15 dagen volgend op de indiening van het ontwerp van toetsing van de uitvoering van de wederzijdse verbintenissen door de instelling;

- Bezorgen van het tegensprekelijk en gemotiveerd verslag over de resultaten van het overleg binnen de 15 dagen na het beëindigen van het overleg;
- In voorkomend geval, aanpassing van de bestuursovereenkomst aan de gewijzigde omstandigheden in uitvoering van artikel 8, § 3, eerste lid, van het koninklijk besluit van 3 april 1997.

4. Verbintenissen in verband met de evaluatie van de uitvoering van de overeenkomsten

Weerslag van de maatregelen waarover werd beslist na de ondertekening van de overeenkomst

Artikel 44: in het kader van de jaarlijkse toetsing van de realisatie van de wederzijdse verbintenissen opgenomen in de bestuursovereenkomst en in de context van contractualisering zal de federale Staat rekening 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 relevante en meetbare stijging van de taken of van hun complexiteit of van sommige uitgaven, voor zover de instelling tijdig de weerslag van die wijzigingen heeft meegedeeld.

Naleving van de verbintenissen

Artikel 45: 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, zullen de partijen trachten, in de mate van het mogelijke, het met elkaar eens te worden. Ingeval van blijvende onenigheid 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 de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid.

Veiligheidsnormen

Artikel 46: de instelling verbindt er zich toe om de minimale veiligheidsnormen na te leven die binnen het netwerk van de sociale zekerheid van toepassing zijn.

5. Verbintenissen inzake personeelsbeheer

Artikel 47: inzake personeelsbeheer verbindt de Staat zich ertoe zo snel mogelijk een of meerdere SLA's af te sluiten tussen SELOR en de openbare instellingen van sociale zekerheid. De openbare instellingen zullen hun ondersteuning bieden voor het afsluiten van deze SLA's.

De discussies over deze SLA's zullen over de volgende thema's moeten gaan:

- De responsabilisering van de instellingen op het vlak van de organisatie van de aanwerving van contractueel personeel en van bijkomende proeven voor de aanwerving van statutair personeel, wat bijzondere aandacht veronderstelt voor een dynamisch certificatiebeleid en voor de wederzijdse verbintenissen van SELOR en de instellingen;
- De optimalisering van de samenwerking tussen SELOR en de instellingen waarbij een vertegenwoordiging van deze instellingen bij een adviesorgaan, board of stakeholders genoemd, is voorzien;
- De organisatie van gemeenschappelijke selecties voor alle (of een deel) van de instellingen met het oog op de werving van personeel voor specifieke maar

- gemeenschappelijke functies, wat bijzondere aandacht veronderstelt voor een dynamische benutting van de reserves met de actieve ondersteuning van SELOR
- Het beheer van de toekomstige aanwervingen rekening houdende met de problemen in verband met de leeftijds piramide, die de instellingen zullen aangeven.

De uitvoering van de SLA of SLA's zal worden geëvalueerd om uit te maken of reglementaire aanpassingen nodig zijn opdat de OISZ over ruimere mogelijkheden zouden kunnen beschikken wat betreft hun personeelsbeleid.

Artikel 48: de instelling verbindt zich ertoe haar verplichtingen inzake communicatie en reporting over het openbaar ambt na te leven en op constructieve wijze aan elke toekomstige verplichting ter zake mee te werken.

In dat opzicht verbindt de federale Staat zich ertoe om voorafgaand te bespreken wat de meest doeltreffende manier is om informatie uit te wisselen.

6. Verbintenissen betreffende het beheer van de financiën

Artikel 49: na voorafgaand 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 subsidies aan het globaal beheer van alternatieve financieringen en van specifieke bestemmingen.

Artikel 50: de Staat verbindt zich ertoe om aan de instelling de noodzakelijke basishypothesen mee te delen voor het opmaken van de opdrachtenbegroting, tussen 12 en 17 werkdagen vóór de vergadering van het Beheerscomité van de sociale zekerheid (of van de Raad van Bestuur van het RSVZ) tijdens dewelke het budgettair verslag aan de regering wordt opgemaakt of vóór de einddatum voorzien voor het bezorgen van de begrotingstabellen indien deze tabellen vroeger worden gevraagd. Het gaat hier om de basishypothesen die door het Wetenschappelijk Comité voor de economische begroting worden vastgelegd.

7. Verbintenissen betreffende het duurzaam beheer

Artikel 51: in het kader van de verbintenissen van de instelling inzake duurzaam beheer zal de federale Staat alle samenwerkingsinitiatieven met Fedesco en met de POD Duurzame Ontwikkeling ondersteunen.

8. Verbintenis inzake synergie tussen de OISZ

Artikel 52: de instelling verbindt zich ertoe zoveel mogelijk synergie te ontwikkelen met andere instellingen.

Wat de synergie op het vlak van het beheer betreft, zal het College van de OISZ jaarlijks een verslag opmaken ter attentie van de federale Staat waarin de initiatieven worden beschreven die tijdens het afgelopen jaar ter zake werden genomen alsook de mate waarin ze werden uitgevoerd. Over de initiatieven inzake ICT zal door het Algemeen Coördinatiecomité verslag worden uitgebracht via de huidige reportingkanalen.

In dat opzicht en voor zover de gemeenschappelijke initiatieven aan de eigen behoeften voldoen, zal de instelling haar volle medewerking verlenen.

Tijdens de Ministerraad van 13 oktober 2009 heeft de federale Staat beslist een werkgroep op te richten onder het voorzitterschap van de voogdijministers, die onder andere moet nadenken over het financieel beheer en het beheer van de reserves, het beheer van de gebouwen, de organisatie van de inning van de sociale bijdragen en over de informatica-uitrusting. De instellingen verbinden zich ertoe daaraan ten volle mede te werken, opdat deze werkgroep zijn conclusies tegen midden 2011 (of sneller over bepaalde thema's) kan neerleggen en aldus gevolg kan geven aan de wens van de regering de werking van de OISZ verder te verbeteren en ze voor te bereiden op de toekomstige uitdagingen van de sociale zekerheid.

In dezelfde werkgroep zal overleg worden gepleegd over:

- Verschillende prioritaire aspecten inzake openbaar ambt, personeelsbeheer en aanwerving;
- De eigen ontvangsten uit beheer (uitgezonderd de eigen ontvangsten die voortvloeien uit prestaties geleverd voor derden);
- De positieve en negatieve sancties zoals voorzien bij de Wet van 26 juli 1996 en het Koninklijk Besluit van 3 april 1997.

Deze werkgroep wordt samengesteld uit de voogdijministers, die het voorzitterschap ervan zullen waarnemen, de Minister van Ambtenarenzaken, de Minister van Begroting, de vertegenwoordigers van het College van de OISZ en de vertegenwoordigers van de sociale partners.

Bepaling van de beheerskredieten en van het maximaal bedrag aan personeelskredieten dat betrekking heeft op de statutaire ambtenaren

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

1. Definities en algemeenheden

Artikel 53: de beheersbegroting omvat het geheel van de ontvangsten en uitgaven die op het beheer van de instelling betrekking hebben, zoals opgesomd in bijlagen 1 en 2 van de omzendbrief van 19 juli 2007 aan de openbare instellingen van sociale zekerheid.

Artikel 54: de eigen ontvangsten, die voortvloeien uit prestaties geleverd aan derden op basis van een terugvordering van de kosten, worden toegevoegd aan de beheersenveloppe mits naleving van de procedure inzake vastlegging en aanpassing van het budget, zoals vastgelegd in het koninklijk besluit van 3 april 1997.

Artikel 55: indien tijdens de uitvoeringsperiode van deze bestuursovereenkomst de instelling bijkomende opdrachten (in front- en/of backoffice) dient uit te voeren die aanleiding geven tot een verhoogde beheerskost, worden haar beheerskredieten verhoogd met een noodzakelijk geacht bedrag bepaald (na analyse van de behoeften binnen het kader van de toegekende enveloppen) in onderling overleg tussen de instelling en de Regering, vertegenwoordigd door de voogdijminister(s), de Minister van Begroting en, in voorkomend geval, de Minister van Ambtenarenzaken.

Indien de beschikbare middelen (inzake personeel of budget) worden verminderd of de opdrachten worden uitgebreid zonder dat de kredieten worden verhoogd, zal dit gebrek aan middelen zijn weerslag hebben op de uitvoering van de doelstellingen van de overeenkomst, op basis van een objectief meetinstrument.

Artikel 56: de verdeling van de begrotingsartikelen in de verschillende categorieën geschiedt in overeenstemming met de omzendbrief van 19 juli 2007 houdende richtlijnen betreffende het budgettaire luik van de bestuursovereenkomsten van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- de personeelsuitgaven;
- de gewone werkingsuitgaven;
- de informaticawerkingsuitgaven;
- de investeringsuitgaven (onroerende goederen, informatica en roerende goederen).

Artikel 57: de beheersbegroting bevat enkel limitatieve kredieten, met uitzondering van de kredieten met betrekking tot de directe en indirecte belastingen, vergoedingen verschuldigd als gevolg van fiscale bepalingen of uitgaven ten gevolge van gerechtelijke procedures of uitspraken.

Artikel 58: 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 voorzien in artikel 14, §1, van het KB van 3 april 1997, worden zo spoedig mogelijk door de regeringscommissaris van begroting behandeld, onder de voorwaarden voorzien in voormeld artikel 14, §1.

Artikel 59: de overdracht van kredieten naar het volgende begrotingsjaar wordt onder de voorwaarden voorzien in artikel 14, § 2, van hetzelfde 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 toegevoegd.

2. Beheersbegroting voor de jaren 2010, 2011 en 2012

Artikel 60: de beheersbegroting van de instelling voor de jaren 2010, 2011 en 2012, die overeenkomstig artikel 60 en de beslissing van de Ministerraad van 27 november 2009 werd bepaald, wordt als volgt vastgelegd:

	2010	2011	2012
Personeelsuitgaven	17.647.614,00	17.848.996,00	17.911.028,00
waarvan : 1,20% Sociale Maribel	3.086.912,00	3.147.782,00	3.209.814,00
Werkingsuitgaven	9.467.390,00	9.467.390,00	9.467.390,00
waarvan : Gewone werking Informatica	4.739.515,00	4.739.515,00	4.739.515,00
Gedetacheerden SMALS	1.250.563,00	1.250.563,00	1.250.563,00
Investerings	3.470.291,00	3.470.291,00	2.270.291,00
waarvan : Roerende investeringen	203.420,00	203.420,00	203.420,00
Informatica-investeringen	2.514.839,00	2.514.839,00	1.314.839,00
Onroerende investeringen	752.032,00	752.032,00	752.032,00
Totaal	30.585.295,00	30.786.677,00	29.648.709,00

Overeenkomstig het artikel 5 van het KB van 3 april 1997, wordt het maximaal bedrag aan personeelskredieten, dat betrekking heeft op statutaire ambtenaren, op 14.818.234 euro vastgelegd voor het jaar 2010, 2011 en 2012.

De uitvoering van de begroting 2010 zal geschieden overeenkomstig de bepalingen en de notificatie van de Ministerraad van 27 november 2009.

Een provisie voor de uitbetaling van de achterstallige competentiepremies die verschuldigd zullen zijn, zal jaarlijks worden aangelegd. Het bedrag van de per OISZ toegestane personeelsuitgaven, zoals vermeld in de bestuursovereenkomst, zal worden verhoogd met het nodige bedrag voor de uitbetaling van de achterstallen betreffende de in september uitbetaalde competentiepremies, voor zover het totaal van de bedragen van alle instellingen het totaal bedrag van de provisie niet overschrijdt.

Deze verhoging zal in de maand oktober worden toegestaan door de Staatssecretaris voor Begroting, op voorstel van de voogdijminister(s) van de betrokken instelling en op basis van bewijsstukken voor de verrichte uitbetalingen en op advies van de Regeringscommissaris die de Minister van Begroting bij de instelling vertegenwoordigt.

De begrotingsbedragen voor de jaren 2011 en 2012 worden verkregen op basis van de berekeningsmethode eigen aan de instelling en op basis van de huidige hypothesen. Deze bedragen kunnen jaarlijks worden herzien en worden dus ter informatie vermeld. In de mate van het mogelijke en binnen de mogelijkheden van het begrotingsbeleid van de federale Staat verbindt de federale Staat zich niettemin ertoe de ingeschreven bedragen (of de opnieuw geschatte bedragen in geval van herschatting) maximaal in acht te nemen voor de werkingsjaren 2011 en 2012.

Indien de federale Staat dit begrotingskader niet in acht kan nemen binnen de context van het begrotingsbeleid van de Staat en voor zover de begrotingsbeslissingen de realisatie van bepaalde in deze overeenkomst opgenomen projecten of doelstellingen in gevaar zouden kunnen brengen, zal de instelling, in voorkomend geval, na overleg met de voogdijminister, de te bereiken doelstellingen met een overeenkomstig bedrag aanpassen aan de hand van haar model inzake automatische bepaling van de beheerskredieten. Bij de evaluatie van de

overeenkomst zal rekening worden gehouden met de tussentijdse aanpassing van de doelstellingen.

3. Jaarlijkse herziening

Artikel 61: bij ongewijzigd beleid zullen elk van de volgende 2 jaren de bedragen van elke uitgavencategorie op de volgende manier herzien worden:

a. Personeelskredieten

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

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

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

Indien het globaal bedrag van het personeelskrediet berekend volgens bovenstaande formule evenwel lager is dan het bedrag bekomen via de berekeningsmethode eigen aan de instelling, vermeld in artikel 65 van deze bestuursovereenkomst, 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 betrokken instelling besproken worden tijdens de begrotingsvoorafbeelding of de begrotingscontrole en kunnen eventueel bijkomende kredieten worden toegekend.

De verplichte, noodzakelijke en onvoorziene bijkomende personeelsuitgaven die het gevolg zijn van een beslissing van de Regering zullen aan de personeelskredieten worden toegevoegd overeenkomstig de aanpassingsprincipes die in de artikels 37 en 38 worden aangehaald.

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

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

Indien door de toepassing hiervan de verwezenlijking van bepaalde projecten of doelstellingen opgenomen in deze overeenkomst in gevaar zou komen, zal deze problematiek op initiatief van de instelling besproken worden tijdens de begrotingsvoorafbeelding of de begrotingscontrole en kunnen eventueel bijkomende kredieten worden toegekend.

c. Onroerende investeringskredieten

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

Onroerende verrichtingen

Artikel 62: binnen de grenzen van haar opdrachten kan de instelling beslissen over de verwerving, de aanwending of de vervreemding van 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 van de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort.

De bestemming 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.

Analytische boekhouding

Artikel 63: de instelling verbindt er zich toe over te gaan tot de ontwikkeling en de implementatie van een boekhoudplan gebaseerd op het genormaliseerd boekhoudplan voor de openbare instellingen van sociale zekerheid.

De instelling zal de periode van deze overeenkomst ten volle benutten om een systeem van analytische boekhouding te ontwikkelen of uit te diepen. Dat systeem moet de mogelijkheid bieden om de kost van de voornaamste basisactiviteiten alsook van de ontwikkeling en het onderhoud van nieuwe projecten te bepalen.

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

De openbare instellingen van sociale zekerheid zullen een contact- en uitwisselingsnetwerk van methodologieën en technieken betreffende bovenvermelde materies organiseren. De Federale Overheidsdienst Budget en Beheerscontrole zal hiervoor bijstand verlenen.

Bezorgen van periodieke staten

Artikel 64: de instelling zal driemaandelijks aan de voogdijminister(s) en aan de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort een staat van de ontvangsten en uitgaven aangaande de opdrachten en het beheer bezorgen.

SLOTBEPALINGEN

Artikel 65: De verbintenissen van voorliggende bestuursovereenkomst doen geen afbreuk aan de verplichting van de instelling om de diverse wettelijke en reglementaire teksten na te leven die algemene richtlijnen bevatten voor de instellingen van sociale zekerheid bij het onderzoek van de rechten op prestaties en in de relaties met de sociaal verzekerden, met name:

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

Voor iedere dienst waarvoor er contacten met de sociaal verzekerden zijn, gelden de bepalingen van het Handvest van de sociaal verzekerde en moeten de verbintenissen nageleefd worden.

De in deze bestuursovereenkomst vervatte verbintenissen doen geen afbreuk aan de verplichting van de instelling om op een efficiënte manier de andere wettelijke opdrachten uit te voeren die niet het voorwerp uitmaken van een specifieke doelstelling.

Getekend te Brussel op

In () exemplaren

Voor de RSZPPO

**De vertegenwoordigers van de werknemers-
en werkgeversorganisaties, aangeduid door
het Beheerscomité**

Yves Roger

Voor de Staat

De Minister van Sociale Zaken
Laurette Onkelinx

Guy Crijns

De Minister van Werk

Joëlle Milquet

Theo Janssens

De Minister van Pensioenen

Michel Daerden

Het Algemeen Beheer

François Florizoone

De Minister van Binnenlandse Zaken

Annemie Turtelboom

De Staatssecretaris voor Begroting

Melchior Wathelet

Philippe Nys

De Minister van Ambtenarenzaken

Inge Vervotte

Contrat d'administration

entre

l'ETAT BELGE

et

**l'OFFICE NATIONAL DE SECURITE SOCIALE,
des Administrations Provinciale et Locales
Institution Publique de Sécurité Sociale**

Valable pour l'année 2010 - 2012



Sommaire

Sommaire

Introduction

- A. Contexte
- B. Méthodologie
- C. Définitions

Dispositions générales

Missions de l'ONSSAPL

SÉCURITÉ SOCIALE

1. **Gestion des données des employeurs des administrations locales et de leurs mandataires**
 - a. Initiateur de la banque de données des données des employeurs et BCE
 - b. Gestion des données des mandataires
 2. **Traitement des données de sécurité sociale des travailleurs des administrations affiliées**
 - a. Saisir les déclarations DIMONAPPL à temps et correctement
 - b. Saisir les déclarations DmfAPPL à temps et correctement
 - c. Augmentation de la qualité des données individuelles des travailleurs déclarés
 - d. Mise à disposition des données des travailleurs dans le réseau de la sécurité sociale
 - e. Contrôles systématiques par l'inspection des employeurs affiliés
 3. **Perception et distribution des cotisations et des retenues**
 - a. Gestion du compte de l'employeur - facture mensuelle
 - b. Perception des cotisations
 - c. Juste répartition des cotisations
 4. **Gestion du Fonds « Maribel Social » et paiement de primes diverses**
 - a. Financement de places de travail supplémentaires
 - b. Exécution de l'accord social des secteurs fédéraux de la santé publique
 - c. Exécution de mesures du pacte générationnel par rapport à l'occupation de jeunes dans le secteur non marchand
 5. **Gestion des régimes de pension statutaires des administrations locales**
 - a. Établissement du modèle actuariel en collaboration avec le SdPSP
 - b. Offrir un accompagnement lors du lancement et de l'application de la nouvelle législation des pensions des administrations locales
 6. **Se profiler comme un centre de connaissance en matière de sécurité sociale des administrations affiliées**
 - a. Gestion du site web de l'ONSSAPL
 - b. Gestion des données d'occupation des administrations locales
 - c. Gestion administrative de la législation et instructions pour les administrations affiliées
- d. Délivrance des attestations

ALLOCATIONS FAMILIALES

Paiement des allocations familiales pour les employeurs des administrations locales

1. Une gestion optimisée des dossiers d'allocations familiales
2. La lutte contre la fraude sociale et la question des indus

Dispositions relatives au fonctionnement de l'ONSSAPL

NOUVEAU SUIVI DE GESTION

1. Audit
2. Plan ICT
3. Plan HR
4. Synergie
5. Généralisation tableaux de bord
6. Collaboration entre IPSS
7. Indicateur d'efficience

GESTION DURABLE

1. Diminution de la consommation d'énergie des bâtiments
2. Protection de l'environnement : diminution de la consommation de papier

Engagements de l'Etat fédéral et des institutions publiques de sécurité sociale**ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX COMMUNS AUX DEUX PARTIES****ENGAGEMENTS DE L'ÉTAT FÉDÉRAL**

1. Engagements concernant les adaptations en cours de contrat
2. Engagements concernant les modifications du contrat
3. Engagements concernant le suivi de la réalisation des contrats
4. Engagements consécutifs à l'évaluation de la réalisation des contrats
5. Engagements concernant la gestion du personnel
6. Engagements concernant la gestion des financements
7. Engagements concernant la gestion durable
8. Engagement en matière de synergies entre IPSS

Fixation des crédits de gestion et du montant maximal des crédits de personnel relatif aux agents statutaires

1. Définitions et généralités
2. Budget de gestion pour les exercices 2010, 2011 et 2012
3. Réévaluation annuelle

DISPOSITIONS FINALES

Introduction

A. Contexte

L'établissement du présent contrat d'administration tient compte de l'évaluation, tant par l'Etat Fédéral que par les propres services de l'ONSSAPL, du précédent contrat d'administration pour les années 2006-2009. Dans le contrat d'administration pour la période 2010-2012, l'Office tend non seulement à rencontrer les attentes générales de l'Etat Fédéral, mais aussi à intégrer ses objectifs dans une stratégie globale.

En ce qui concerne les attentes générales de l'Etat Fédéral, l'Office consacre, dans l'actuel contrat d'administration, une grande attention à la lutte contre la fraude sociale en matière d'allocations familiales ainsi qu'à la mise en route d'un audit interne.

Nouvelles sont les mesures prises en matière de développement durable et de création de liens de collaboration avec d'autres organismes. Il a également été tenu compte des objectifs non ou insuffisamment atteints dans le contrat d'administration précédent et en ce qui concerne les projets relatifs à l'e-Government et à l'informatisation, l'Office poursuit toujours plus loin ce qui a déjà été réalisé et continuera à l'intégrer davantage en vue de rendre l'ONSSAPL encore plus attrayant comme employeur.

Pour ce qui est de la mise en forme de ce contrat d'administration, les observations de l'Etat Fédéral ont été prises en considération et les objectifs opérationnels pour les années 2010 à 2012 sont présentés de la manière la plus transparente possible, grâce à quoi un contexte clair du but, des facteurs d'influence, des indicateurs de résultats et des mesures correctives éventuelles sont décrits. Pour ce contrat d'administration, l'Office a donc également développé une méthodologie particulière.

B. Méthodologie

En vue d'établir un contrat d'administration consistant et transparent pour les prochaines années, il a été réfléchi à la façon dont ceci pouvait être intégré dans la stratégie globale de l'administration fédérale et plus spécifiquement dans la stratégie propre à l'ONSSAPL.

L'étape suivante dans l'exercice était de confronter dans leur ensemble les tâches imposées par la loi à l'ONSSAPL, ainsi que le fonctionnement de l'Office, à la stratégie choisie, au moyen d'une analyse SWOT. Plus particulièrement, on a chaque fois observé où les forces et les faiblesses se situent et examiné comment celles-ci pouvaient être accentuées ou améliorées. Cet exercice a conduit à une série d'objectifs concrets qui sont décrits de manière détaillée et selon les directives SMART.

Les objectifs opérationnels concrets se retrouvent dans chaque article du présent contrat d'administration.

Objectifs stratégiques

La stratégie choisie par l'ONSSAPL convient parfaitement aux valeurs de l'administration fédérale et de ses fonctionnaires, comme la subordination, l'objectivité et le respect, l'intégrité, le sens de la communication, l'espace pour l'auto-développement et l'aménagement d'un milieu de travail de qualité.

Plus spécifiquement, au cours du prochain cycle du contrat d'administration, l'ONSSAPL souhaite prendre les initiatives nécessaires et parfaire les connaissances et aptitudes dans le cadre des objectifs stratégiques suivants :

⇒ Meilleure qualité

- Continuer à veiller à ce que les législations et réglementations spécifiques au secteur public local soient correctement appliquées, toujours à la lumière des dispositions reprises dans la Charte de l'Assuré Social.
- Mettre encore plus l'expertise dans le secteur public local au service des administrations affiliées et autres intéressés, de telle manière que l'Office puisse poursuivre son développement en qualité de premier point de contact en matière de sécurité sociale vis-à-vis des administrations locales.
- Augmenter encore la convivialité, aussi bien envers les administrations affiliées qu'envers les autres intéressés.

⇒ Plus d'efficacité

- Entreprendre des démarches supplémentaires dans le cadre de la simplification administrative et de l'informatisation de l'administration.
- Réutiliser les applications développées et les méthodes de travail parmi les différents services et aboutir ainsi à un agrandissement d'échelle.

⇒ Attention au management des agents

- Prendre les initiatives qui doivent conduire à une autonomie des agents dans leurs tâches.
- Accompagner les fonctionnaires dans leur ouverture et leur contact personnel vers le monde extérieur.

Missions et fonctionnement de l'ONSSAPL

Les missions légalement confiées à l'ONSSAPL peuvent se subdiviser comme suit:

1. Gestion des données relatives aux employeurs pour les administrations affiliées et leurs mandataires
2. Traitement des données de sécurité sociale relatives aux travailleurs des administrations affiliées
3. Perception et répartition des cotisations et retenues en matière de sécurité sociale
4. Gestion du Fonds "Maribel Social" et versement des diverses primes
5. Gestion des régimes de pension pour les agents statutaires des administrations affiliées
6. Constituer un centre d'information pour la sécurité sociale vis-à-vis des administrations affiliées
7. Versement des allocations familiales aux travailleurs des administrations affiliées

En ce qui concerne le fonctionnement de l'ONSSAPL dans son ensemble, les points suivants entreront en ligne de compte dans le présent contrat d'administration :

1. Modernisation des systèmes
2. Nouveau suivi de gestion
3. Développement durable
4. Synergie par la collaboration
5. Budget et ressources
6. Engagements de l'administration et sauvegarde des intérêts de l'Etat

Objectifs opérationnels pour la période 2010-2012

Le recoupement des missions légales à la stratégie choisie a conduit le contrat d'administration 2010-2012 aux objectifs opérationnels suivants :

Pour ce qui concerne les missions relatives à la sécurité sociale :

- Article 1 échange interactif des données de l'employeur
- Article 2 établissement du dossier d'encadrement pour chaque nouvelle administration affiliée
- Article 3 introduction et suivi du baromètre de qualité en matière de SFS
- Article 4 suivi de la qualité des déclarations DmfAPPL
- Article 5 contrôles systématiques par le service Inspection
- Article 6 suivi des paiements manquants et rapport au Comité de gestion
- Article 7 gestion moderne des divers flux monétaires avec participation active dans la gestion globale
- Article 8 règlement financier Maribel Social
- Article 9 fixer les pourcentages de cotisations de pensions du personnel nommé pour plusieurs années
- Article 10 alignement du site web de l'ONSSAPL sur le site portail de la sécurité sociale et développement de FAQ]
- Article 11 statistiques interactives sur le site web de l'ONSSAPL
- Article 12 introduction e-Dossier
- Article 13 organisation formations internes
- Article 14 délai pour la délivrance des attestations

Pour ce qui concerne les missions relatives aux prestations familiales :

- Article 15 développement d'un système de suivi pour l'identification des demandes
- Article 16 délai de traitement des nouvelles demandes
- Article 17 paiement des dossiers avec changement de compétence
- Article 18 délai de diffusion de l'information
- Article 19 délai de diffusion des flux
- Article 20 pourcentage d'intégration au Cadastre
- Article 21 réduire les paiements indus
- Article 22 participation active au projet « Data Mining » de la BCSS
- Article 23 rapport annuel des fraudes constatées
- Article 24 synergie avec l'ONAFTS
- Article 25 participation de l'ONSSAPL aux assemblées générales des partenaires du SIRS

Pour ce qui concerne l'ONSSAPL en général :

- Article 26 audit
- Article 27 intégration d'un plan prévisionnel dans le plan de personnel annuel
- Article 28 justifier les actions liées à la gestion de personnel
- Article 29 participation à la bourse à l'emploi
- Article 30 développer une entrée emploi dans le site Internet
- Article 31 diminution de consommation de papier
- Article 32 réglementation des crédits de gestion et de personnel
- Article 33 définitions et généralités des crédits de gestion et de personnel
- Article 34 budget de gestion pour l'année 2010
- Article 35 révision annuelle
- Article 36 comptabilité analytique
- Article 37 degré de réalisation
- Article 38 plan d'administration

C. Définitions

Pour l'application du présent contrat d'administration, il y a lieu d'entendre par:

- 1° « l'ONSSAPL », l'Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales créé en vertu de la loi du 1^{er} août 1985 portant des dispositions sociales (Moniteur belge du 06.08.1985);

- 2° « les administrations affiliées », les administrations affiliées de plein droit en vertu de l'article 32 des lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés, à savoir :
- les communes ;
 - les établissements publics qui dépendent des communes ;
 - les associations de communes ;
 - les agglomérations et les fédérations de communes ;
 - les établissements publics qui dépendent des agglomérations et des fédérations des communes ;
 - les provinces ;
 - les établissements publics qui dépendent des provinces ;
 - la Commission communautaire flamande et la Commission communautaire française ;
 - les organismes économiques régionaux visés aux chapitres II et III de la loi cadre du 15 juillet 1970 portant organisation de la planification et de la décentralisation économique, modifiée par le décret du 25 mai 1983 du Conseil régional wallon, sauf pour les membres du personnel pour lesquels ils sont tenus d'octroyer directement les prestations familiales ;
 - les organismes désignés par le Roi et visés par la loi du 16 mars 1954 relative au contrôle de certains organismes d'intérêt public et ce, pour les membres du leur personnel qui ne donnent pas lieu au paiement, à l'Office national de sécurité sociale, d'une cotisation pour le régime des allocations familiales pour travailleurs salariés, pour autant qu'ils ne soient pas tenus de payer directement les prestations familiales à ces membres du personnel ;
 - les associations de plusieurs organismes susmentionnés ;
 - l'A.S.B.L. « Vlaamse Operastichting » pour les membres du personnel qui étaient nommés à titre définitif à l'Intercommunale « Opera voor Vlaanderen » et qui sont repris avec maintien de leur statut ;
- 3° « les attributaires », les personnes dont la situation professionnelle ou assimilée ouvrent un droit aux prestations familiales en vertu de la loi du 4 août 1930 relative aux allocations familiales pour travailleurs salariés ;
- 4° « les allocataires », les personnes à qui les prestations familiales sont payées en vertu de la loi du 4 août 1930 relative aux allocations familiales pour travailleurs salariés ;
- 5° « institution de prévoyance », une institution créée pour pratiquer la gestion des fonds collectifs de pension de retraite et de survie avec laquelle une administration locale a conclu une convention ;
- 6° « tableaux de bord », les tableaux de bord 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° « service social collectif », le service social organisé par l'ONSSAPL, créé par l'arrêté royal du 25 mai 1972 (modifié par les A.R. des 27.10.1978, 04.08.1986, 18.05.1987 et 23.10.1989) portant création d'un service social collectif organisé par l'ONSSAPL. Les administrations peuvent y adhérer en faveur des membres de leur personnel qui deviennent alors reconnus comme bénéficiaires. Les règlements et programmes de ce service social sont régis par l'arrêté royal du 10.11.1972 (modifié par les A.R. des 27.10.1978 et 23.10.1989) ;
- 8° « SMALS », la Société de Mécanographie pour l'Application des Lois Sociales, association sans but lucratif de droit belge ;
- 9° « les centres de calcul régionaux » communément appelés secrétariats sociaux, avec lesquels les administrations locales ont conclu un contrat pour la gestion de leur personnel, ou bien en leur qualité de secrétariat full service et soumis à des obligations spécifiques, ou bien prestataires de services (c'est-à-dire les fournisseurs de logiciels destinés à la gestion des salaires et du personnel d'une administration locale) ;
- 10° « la DMFAPPL », la déclaration trimestrielle multifonctionnelle concernant les données de salaire et de travail des travailleurs d'une administration affiliée ; ces données doivent être transmises de manière électronique à l'ONSSAPL ;
- 11° « la DIMONAPPL » la déclaration électronique transmise immédiatement par l'employeur à la sécurité sociale à chaque entrée ou sortie de service ;
- 12° « la DRS » la déclaration de risque social.

Dispositions générales

Considérant:

Que le contrat d'administration qui régit les relations entre l'Etat belge et l'Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales doit répondre aux exigences suivantes:

- l'obligation pour l'Office de tendre vers une amélioration continue de la qualité du service rendu au public et vers son corollaire, la simplification des procédures administratives;
- l'obligation pour l'Office de mener une gestion souple, efficace et innovante qui tienne compte d'un environnement sociétal en perpétuelle mutation, tant du point de vue socio-économique que sous l'angle démographique et technologique;
- l'obligation pour l'Office d'utiliser des outils de gestion et de contrôle des ressources humaines et des budgets alloués dans le but d'augmenter son efficacité tout en participant à la maîtrise des dépenses publiques;
- en contrepartie, l'obligation pour l'Etat d'attribuer à l'Office les crédits de gestion nécessaires à la réalisation de ses missions et de ses objectifs;

que le contrat d'administration ne porte ni sur le contenu de la sécurité sociale, ni sur la fixation du montant des recettes ou des dépenses mais vise à optimiser le fonctionnement journalier et la gestion de l'Office, en lui reconnaissant dès lors une plus grande autonomie dans la détermination de l'organisation interne et dans l'utilisation du budget de gestion accordé;

que le contrat d'administration confirme et renforce la gestion paritaire des institutions publiques de sécurité sociale, et de l'Office en particulier, dans le cadre de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale;

que le contrat d'administration respecte les compétences, missions et responsabilités d'autres parties impliquées dans la gestion du régime de la sécurité sociale;

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

que les engagements réciproques valent à politique inchangée et que dès lors leur évaluation se réalisera compte tenu des décisions politiques prises après la date de signature du présent contrat et qui influenceraient la réalisation des engagements;

que les engagements mentionnés dans ce contrat ne libèrent pas l'Office de l'obligation de respecter les divers textes légaux et réglementaires contenant des directives générales imposées aux institutions publiques de sécurité sociale quant à l'examen des droits et quant aux relations avec l'assuré social, à savoir :

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

Vu l'avis du Comité de concertation de base de l'Office émis le 9 juillet 2009.

Vu l'accord du Comité de gestion de l'Office donné en date du 13 juillet 2009.

Vu l'accord du Gouvernement après délibération en Conseil des ministres en date du 18 décembre 2009.

En exécution de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, pris en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux de pension,

Il est convenu ce qui suit :

Entre, d'une part

L'Etat belge, représenté par:

Laurette Onkelinx, Ministre des Affaires sociales

Joëlle Milquet, Ministre de l'Emploi

Michel Daerden, Ministre des Pensions

Annemie Turtelboom, Ministre de l'Intérieur

Melchior Wathelet, Secrétaire d'Etat au Budget

Inge Vervotte, Ministre de la Fonction publique

ci-après dénommé "l'Etat"

Et d'autre part,

L'Office national de sécurité sociale des administrations provinciales et locales, qui a son siège à 1000 Bruxelles, rue Joseph II 47, représenté par:

Yves Roger, président du Comité de gestion, Guy Crijns, Theo Janssens, membres du Comité de gestion délégués à cet effet l'administrateur général et l'administrateur général adjoint ci-après dénommé « l'ONSSAPL » ou « l'Office ».

Missions de l'ONSSAPL

SÉCURITÉ SOCIALE

1. Gestion des données des employeurs des administrations locales et de leurs mandataires

L'Office doit enregistrer toute demande d'inscription ou de suppression d'une administration affiliée dans le répertoire des employeurs.

a. Initiateur de la banque de données des données des employeurs et BCE

Contexte :

Après examen par le service juridique, l'ONSSAPL enregistre les données de chaque nouvelle administration locale dans son répertoire des employeurs et lui attribue un numéro d'entreprise unique ainsi qu'un matricule.

L'ONSSAPL a développé dans ce but une banque de données gérée au moyen de plusieurs formulaires publiés sur le site portail de la sécurité sociale et utilisée par les employeurs pour y déclarer des modifications apportées à leurs données. Il s'agit essentiellement de modifications de l'adresse, de la dénomination, des données de contact, du régime de retraite, de l'affiliation auprès d'un secrétariat Full Service ou d'un prestataire de services sociaux et de l'affiliation éventuelle auprès d'un service social.

La gestion des « Responsables Accès Entités (RAE) » pour les administrations locales se fait également par le biais des formulaires cités plus haut. Ces personnes règlent, pour le compte de l'employeur qui les emploie, les accès aux applications électroniques sur le site portail de la sécurité sociale. Dans ce cadre, l'ONSSAPL se charge aussi d'envoyer les mots de passe nécessaires aux personnes concernées.

L'ONSSAPL met une partie des données gérées à la disposition du réseau de la sécurité sociale, où elles sont utilisées dans le cadre des applications du projet e-Government.

En vertu de l'article 3 de l'Arrêté royal du 26 juin 2003 et du protocole du 11 mai 2006 entre le SPF Intérieur et l'ONSSAPL, l'ONSSAPL agit également comme gestionnaire de données / initiateur des administrations locales dans la structure BCE. Ceci signifie que l'ONSSAPL gère en même temps les données des employeurs et les données d'établissement des administrations locales dans la banque de données BCE.

Engagement :

Article 1: l'ONSSAPL s'engage à fournir de manière interactive aux employeurs concernés les formulaires actuels utilisés pour la gestion du répertoire des employeurs. Ceci implique que les employeurs ont la possibilité de gérer en ligne leurs données et de faire enregistrer immédiatement d'éventuelles adaptations dans le répertoire des employeurs de l'ONSSAPL. Pour cela, une nouvelle application sécurisée sera développée. Cette application établira un lien entre le répertoire des employeurs et la banque de données BCE afin de garantir le parallélisme entre les deux.

Cet engagement s'inscrit dans l'objectif stratégique en matière d'efficacité et plus particulièrement dans le développement de la simplification administrative et l'informatisation des administrations. En outre, la qualité du service fourni aux utilisateurs du répertoire augmentera grâce aux temps de traitement réduits et la diminution des interventions manuelles.

Cette nouvelle application sera développée en 2011 afin d'entrer en production en 2012.

Facteurs influents :

Étant donné que cet engagement exige un nouveau développement informatique, il doit s'inscrire dans les priorités du CTI, sauf si l'on choisit pour une sous-traitance externe. Dans ce cas, les budgets nécessaires doivent être prévus.

Les applications à développer doivent être sécurisées dans le cadre du protocole imposé par la BCSS.

Indicateurs de suivi :

Les formulaires R interactifs doivent être développés au cours de 2011 afin de pouvoir entrer en production en 2012.

Contexte :

À chaque nouvelle affiliation d'une administration auprès de l'ONSSAPL, plusieurs étapes sont parcourues. Après que les statuts ont été validés par le service juridique et qu'un nouveau numéro BCE a été attribué, les données de l'employeur sont inscrites dans le répertoire des employeurs. Après cela, l'inspection établira un premier contact avec l'administration venant de s'affilier. Le principal objectif est d'une part de familiariser l'administration affiliée avec ses obligations en matière de déclarations de sécurité sociale et d'autre part de lui faire connaître l'ONSSAPL.

Engagement :

Article 2 : dans le cadre de l'augmentation de la qualité concernant la tâche de l'ONSSAPL consistant à encadrer, soutenir et contrôler l'application de la législation de la sécurité sociale, quelques mesures concrètes seront prises au cours de la période 2010-2012.

Un dossier d'encadrement sera établi par le service Inspection pour les administrations nouvellement affiliées et expliqué sur place à partir du moment où il est connu qu'il existe une nouvelle administration affiliée. Les sujets suivants figurent dans le dossier d'encadrement : les obligations de l'employeur à l'égard de l'ONSSAPL, le rôle de l'ONSSAPL et ses différents services, les possibilités de l'employeur d'accorder des mandats à des secrétariats sociaux, une description théorique et technique des différentes déclarations de sécurité sociale (DIMONAPPL, DmfAPPL et DRS).

Un accompagnement similaire sera également prévu pour les nouvelles affiliations en matière de pensions du personnel statutaire.

Facteurs influents :

Le service Inspection doit être informé le plus rapidement possible d'une nouvelle affiliation. Seules les administrations nouvellement affiliées qui ne sont pas familiarisées avec l'ONSSAPL doivent être averties. Le nombre de nouvelles affiliations se limite actuellement à une vingtaine par an, mais ce chiffre peut augmenter dans le cadre de la réforme des services d'incendie.

Indicateurs de suivi :

Au courant de 2010, un dossier d'encadrement standard doit être développé en concertation avec les autres services. Après cela, le document peut être systématiquement adapté sur la base de questions et d'imprécisions.

b. Gestion des données des mandataires

Contexte :

L'ONSSAPL s'engage à évaluer annuellement dans quelle mesure les différents secrétariats Full Service satisfont aux conditions énumérées dans le texte de

l'Arrêté royal concernant l'introduction du label Full Service. Pour cela, un baromètre de qualité sera utilisé avec des paramètres qui devront être examinés annuellement.

Engagement :

Article 3 : dans le cadre d'un contrôle supérieur de l'application correcte de la législation, l'ONSSAPL s'engage à contrôler strictement les obligations des secrétariats Full Service et utilisera dans ce but un baromètre de qualité avec des paramètres devant être examinés annuellement. Le service de Contrôle interne et le service Inspection de l'Office collaboreront afin de définir concrètement les paramètres légaux imposés. On tiendra compte ici des développements dans ce sens à l'ONSS.

En ce moment, 4 paramètres sont prévus :

- Contrôles techniques : vérifier que le SFS a correctement traduit les données salariales et de temps d'occupation fournies par l'employeur en une déclaration DmfAPPL ;
- Contrôles administratifs : vérifier que les SFS satisfont à leurs conditions et obligations de reconnaissance légale ;
- Contrôles système : vérifier dans quelle mesure les SFS fournissent des efforts pour améliorer dans un délai raisonnable les anomalies constatées par l'ONSSAPL ;
- Contrôles croisés : vérifier dans quelle mesure les données dans la DmfAPPL correspondent à celles dans la DIMONAPPL.

Pour les contrôles administratifs, les contrôles système et les contrôles croisés, des tableaux de bords seront établis par le service de contrôle interne sur la base desquels on pourra évaluer annuellement les SFS.

En ce qui concerne les contrôles techniques, la vérification se fera sur la base de sondages avec un logiciel développé sur mesure par les contrôleurs de l'inspection.

Au cours de 2010, les paramètres devront être introduits concrètement afin de garantir l'objectivité et il faudra aussi les proposer aux Secrétariats Full Service. Les premières évaluations suivront en 2011 et 2012.

Facteurs influents :

Le baromètre de qualité ne pourra être appliqué que lorsque l'Arrêté royal concerné sera publié dans le Moniteur Belge. En outre, l'ONSSAPL dépendra en grande mesure de l'implémentation du baromètre de qualité à l'ONSS.

Indicateurs de suivi :

Rapports intérimaires et finaux – suivi de projet.

2. Traitement des données de sécurité sociale des travailleurs des administrations affiliées

a. Saisir les déclarations DIMONAPPL à temps et correctement

DIMONA est une abréviation pour une déclaration électronique visant déclarer immédiatement chaque entrée et sortie de service d'un travailleur à toutes les institutions de sécurité sociale. La déclaration - via l'introduction de déclarations DIMONAPPL - de tous les membres du personnel avec qui l'administration a une relation de travail implique qu'un fichier du personnel électronique s'établit, donnant une image parfaite de l'occupation dans l'administration en question.

b. Saisir les déclarations DmfAPPL à temps et correctement

Les administrations affiliées doivent envoyer une déclaration trimestrielle de sécurité sociale à l'ONSSAPL concernant les prestations et les salaires de leur personnel. Cette déclaration DmfAPPL est multifonctionnelle, ce qui signifie que toutes les institutions de sécurité sociale concernées peuvent demander les données nécessaires à condition d'en obtenir l'autorisation de la BCSS. Ceci explique aussi l'importance de données correctes et introduites à temps.

La déclaration doit être établie et envoyée conformément aux instructions et aux glossaires publiés sur le site portail de la sécurité sociale. Le contrôle du contenu de ces déclarations se fait par Smals asbl, qui enverra le cas échéant une notification au déclarant, faisant état des anomalies constatées.

Les déclarations DmfAPPL doivent être introduites au plus tard le dernier jour du mois suivant le trimestre sur lequel porte la déclaration. Pour les déclarations introduites par un secrétariat Full Service avec lequel l'employeur a signé un contrat, ce délai est prolongé d'un mois.

c. Augmentation de la qualité des données individuelles des travailleurs déclarés

Cette déclaration DmfAPPL est multifonctionnelle, ce qui signifie que toutes les institutions de sécurité sociale concernées peuvent demander les données nécessaires à condition d'en obtenir l'autorisation de la part de la BCSS. Les institutions de sécurité sociale ont besoin de cette information afin de pouvoir déterminer, premièrement, si le travailleur a droit ou non à une allocation et deuxièmement, afin de pouvoir fixer la hauteur du montant éventuellement à payer. Afin de garantir entièrement les droits de sécurité sociale des travailleurs, il est donc capital que leurs données individuelles dans la déclaration DmfAPPL soient correctes. Si ce n'est pas le cas, elles doivent être corrigées le plus vite possible.

Contexte :

Dans le cadre de l'augmentation de la qualité et plus particulièrement de l'application correcte de la réglementation en matière de sécurité sociale, des mesures seront prises afin de continuer à augmenter la qualité des données de sécurité sociale des fonctionnaires locaux et provinciaux. Ceci est important, non seulement en vue d'une facturation correcte, mais aussi et surtout pour la constatation correcte des droits de sécurité sociale des personnes concernées. Par le passé, différentes initiatives ont déjà été prises que l'ONSSAPL souhaite étendre et approfondir en tenant compte de quelques nouveaux facteurs comme l'utilisation de l'application Odysseus.

Les points forts aujourd'hui sont que depuis l'introduction de la déclaration DmfAPPL en 2005, de plus en plus de contrôles sont insérés, de manière que la qualité des déclarations a augmenté. Un point faible en revanche est que l'Office fait ceci souvent à sa propre initiative et qu'il n'y a parfois pas de vision intégrée avec l'ONSS ou le « terrain », à savoir les administrations affiliées et/ou leurs mandataires. Les présents contrats constituent donc une extension et un approfondissement de la politique actuelle. En outre, il existe aujourd'hui une grande participation entre l'ONSSAPL et les administrations affiliées et/ou leurs mandataires, ce qui diminue le passage vers davantage de concertation et de suivi.

Engagement :**Article 4.1 : la requalification des anomalies existantes**

Dans une première étape, l'Office s'engage à requalifier les anomalies existantes. Ceci signifie qu'il va falloir opérer une distinction entre les anomalies devant

certainement être corrigées par l'employeur, son mandataire ou en dernière instance l'ONSSAPL même et les erreurs qui ne servent qu'à titre d'avertissement. Ici, on ne tiendra pas seulement compte des constatations de l'Inspection, mais aussi du feed-back des administrations affiliées et de leurs mandataires.

Article 4.2 : interventions de l'ONSSAPL

Une fois que la requalification est un fait, un schéma temporel strict sera utilisé afin de corriger l'anomalie. Au cours du trimestre suivant celui de la déclaration, le gestionnaire de dossier ONSSAPL prendra contact avec les administrations qui ne sont pas affiliées auprès d'un SFS. Si dans ce cas les données ne sont pas fournies spontanément par l'administration affiliée, l'Inspection interviendra aux frais de l'administration affiliée pour recueillir les données. En concertation, l'anomalie sera corrigée par le gestionnaire de dossier via l'application Odysseus, sauf si l'employeur tient à le faire lui-même. Dans ce cas, il faut ici aussi suivre un timing strict.

Article 4.3 : contact étroit avec le SFS

En étroite concertation avec le SFS, il sera décidé qui corrigera les anomalies pour l'employeur concerné. Vu que c'est l'une des obligations du SFS de corriger les anomalies, un schéma temporel strict sera appliqué : le gestionnaire de dossier prendra contact plusieurs fois avec le SFS pendant une période de 6 mois après la déclaration originelle. Si la correction ne se fait pas, l'ONSSAPL effectuera les corrections lui-même d'office au moyen de l'application Odysseus au prix de revient. Dans ce cadre, l'ONSSAPL organisera des réunions avec chaque SFS individuellement. Nous tâcherons ainsi de rencontrer 2 fois par an les SFS. Ici, la problématique à laquelle ils sont confrontés sera approfondie (anomalies et autres constatations faites par l'inspection auprès de leurs clients) et des questions peuvent être posées à l'ONSSAPL. L'inspection sera étroitement impliquée dans ce processus.

En outre, la réunion de concertation trimestrielle avec les SFS sera maintenue afin qu'ils soient toujours à jour par rapport aux modifications dans la DmfAPPL et qu'ils introduisent à temps les adaptations nécessaires dans leurs systèmes. Ainsi, des anomalies peuvent être évitées.

Enfin, l'ONSSAPL effectuera régulièrement une enquête de satisfaction auprès des SFS et des principaux employeurs.

Facteurs influents :

En ce qui concerne les contrôles dans la DmfAPPL, il faut toujours se concerter avec l'ONSS. La qualité des déclarations DmfAPPL dépend en outre en grande partie de l'implémentation des modifications des SFS dans leurs programmes. En ce qui concerne la correction des anomalies, beaucoup dépendra d'une part de la collaboration des affiliés, qui ne sont parfois plus au courant des DmfAPPL et d'autre part de la charge de travail des services d'inspection.

Indicateurs de suivi :

Des schémas temporels stricts sont appliqués, tant pour le suivi de la déclaration même que pour le contact avec l'employeur et/ou son SFS.

Après 6 mois, toutes les anomalies doivent être résolues (sauf écarts), soit par l'employeur / SFS, soit par l'ONSSAPL. Chaque année, plusieurs contacts doivent avoir lieu avec tous les SFS. Des tableaux de bord et des rapports seront établis dans ce but.

Chaque trimestre, une réunion de concertation a lieu avec les SFS et pendant la période 2010-2012, nous prévoyons au moins 2 contacts individuels avec les SFS en fonction des besoins, suite à quoi un rapport sera établi à chaque fois.

d. Mise à disposition des données des travailleurs dans le réseau de la sécurité sociale

La déclaration DmfAPPL est une déclaration multifonctionnelle et l'ONSSAPL met son contenu à disposition du réseau de la sécurité sociale via la BCSS (Banque carrefour de la sécurité sociale) et le met à jour quotidiennement.

e. Contrôles systématiques par l'inspection des employeurs affiliés

La mission de l'Inspection se situe principalement dans le domaine du contrôle des déclarations de sécurité sociale des administrations affiliées. L'article 60 du contrat d'administration 2002-2005 fait mention d'un délai de trois ans devant être respecté lors du contrôle systématique. Ce délai est calculé sur la base de la date du contrôle précédent dans l'administration locale et de la date du dernier contrôle de l'administration locale. En outre, il faut noter qu'aucune disposition légale ou réglementaire n'impose de délai à l'Inspection. Ce délai est aussi maintenu dans le présent contrat d'administration.

Contexte :

L'Inspection vise une bonne collaboration avec les administrations affiliées afin d'améliorer la qualité des déclarations de sécurité sociale et d'en garantir le traitement correct. L'Inspection contrôle l'application des lois et des règlements mais fournit en même temps des conseils et de l'information. Sur le terrain, les contrôleurs détectent et analysent les erreurs et cherchent des solutions, si nécessaire en concertation avec les secrétariats sociaux. Des erreurs ne sont que rarement commises de mauvaise foi. Elles sont plutôt la conséquence de la complexité de la législation et/ou du caractère technique de la déclaration de sécurité sociale. Une bonne information peut prévenir de nombreuses erreurs. Le contact personnel entre l'inspection et les services du personnel peut y contribuer.

Engagement :

Article 5 : en vue de rendre plus efficaces les contrôles systématiques, le service d'Inspection de l'ONSSAPL établira d'une part une collaboration plus étroite avec d'autres services internes et externes et d'autre part augmentera le pourcentage d'administrations affiliées contrôlées tous les trois ans de 75% à 85%.

En ce qui concerne l'organisation d'une collaboration plus étroite avec d'autres services internes et externes dans le but d'une interprétation uniforme de la législation, le service d'Inspection de l'ONSSAPL s'engage à :

1. Développer un plan de collaboration concret avec le service de contrôle de l'ONSSAPL afin qu'une influence mutuelle soit mise sur pied entre les gestionnaires de dossiers, en contact depuis leurs bureaux à Bruxelles avec les administrations affiliées et/ou leurs mandataires et les contrôleurs sur le terrain, actifs auprès des employeurs.
2. Mettre sur pied une collaboration plus étroite avec le fisc par rapport entre autres à l'interprétation de l'exonération des chèques-repas.
3. Établir un échange structurel de données avec le SPF Sécurité sociale afin de faciliter le contrôle des jours maximum de moniteurs.
4. En collaboration avec les Communautés, effectuer un contrôle systématique de l'exonération des cotisations patronales pour les ACS.

L'augmentation des contrôles systématiques des administrations affiliées de 75% à 85% tous les trois ans sera surtout réalisé grâce à des contrôles plus « économiques ». Ceci signifie qu'il faut accorder plus d'attention et de temps à des administrations affiliées problématiques et moins à des administrations où,

sur la base de constatations dans le passé, il y a moins ou pas de problèmes. Pour cela, un schéma sera établi ainsi qu'un approfondissement des techniques de sondage.

Au cours de 2010, des techniques de sondage objectif et des paramètres doivent concrètement être développés afin qu'ils puissent être appliqués dans le courant de 2011-2012. Ainsi, 80% des administrations affiliées peuvent être contrôlées en 2011 et 85% en 2012.

Facteurs influents :

Les paramètres pour le contrôle systématique « économique » doivent être fixés et validés de manière objective. En ce qui concerne la collaboration, beaucoup dépend de la collaboration des administrations affiliées elles-mêmes (et/ou de leurs mandataires) ainsi que des autres institutions.

Indicateurs de suivi :

Rapports intérimaires et finaux – suivi de projet.

3. Perception et distribution des cotisations et des retenues

a. Gestion du compte de l'employeur - facture mensuelle

Pour chaque administration affiliée, l'ONSSAPL conserve un compte de l'employeur où sont conservés, d'une part, tous les montants dus et d'autre part, les paiements venant de l'administration.

Tous les mois, l'ONSSAPL effectue une clôture sur la base de ces comptes, ce qui résulte en une facture envoyée à chaque administration affiliée. Outre les réservations enregistrées le mois précédent, cette facture contient aussi l'avance devant être payée le 5^{ième} jour du mois suivant le mois de l'établissement de la facture.

Entre la date de la facture et la date butoir on comptera au moins 4 semaines, afin que les administrations concernées aient suffisamment de temps pour organiser leurs paiements.

b. Perception des cotisations

Contexte :

La perception des cotisations se fait principalement de manière automatique, étant donné que plus de 80% des administrations locales ont habilité l'ONSSAPL à prélever automatiquement les cotisations dues. Les autres employeurs doivent effectuer un virement mensuel des montants demandés.

Le suivi de ces paiements manuels se fait via les comptes de l'employeur. Pour chaque paiement en retard, une lettre recommandée est envoyée, enjoignant les employeurs concernés d'effectuer les paiements dus.

Au cas où aucune suite n'est donnée à cette lettre, l'ONSSAPL peut entamer une procédure de retenue d'office, en application de l'article 21 de l'Arrêté royal du 25 octobre 1985. L'ONSSAPL ne doit faire appel à cette procédure que dans des circonstances exceptionnelles.

Engagement :

Article 6 : l'ONSSAPL s'engage à fournir tous les mois un aperçu à son Comité de gestion sur la perception des montants du mois précédent, où en cas de paiement tardif, la procédure citée plus haut est strictement suivie.

En 2010, au plus tard 20 jours ouvrables suivant la date butoir pour le paiement de la facture mensuelle, une lettre de sommation est envoyée aux employeurs qui n'ont pas ou seulement partiellement payé leur facture. Cette lettre exige le paiement des montants dus avant le 10^{ième} jour du mois suivant.

Pour les années 2011 et 2012, ce délai a été réduit respectivement de 2 et 4 jours civils.

L'Office s'engage à effectuer une retenue d'office du compte de l'administration locale dans les 45 jours suivant la date butoir pour le paiement de la facture de rappel en cas de non-paiement ou de paiement partiel.

En 2011 et 2012, ce délai sera réduit à respectivement 40 et 35 jours civils. Les délais précités portent sur 95% des dossiers traités.

Facteurs influents :

Le rapport au Comité de gestion ne peut évidemment se faire qu'au cours des mois où une réunion de ce comité a lieu.

Indicateurs de suivi :

Trois tableaux de bord, qui seront aussi utilisés pour le rapport au Comité de gestion :

Un premier tableau de bord concerne la « facture de base » et le degré de paiement. Le deuxième tableau de bord concerne la « facture de rappel ». Enfin, le dernier tableau de bord concerne les retenues d'office.

c. Juste répartition des cotisations

Contexte :

La répartition des cotisations se fait tous les mois suite à la clôture des factures. Bien que l'ONSSAPL ne fasse pas partie de la gestion globale, il y participe. Ceci signifie que la majeure partie des cotisations perçues sont transférées à l'ONSS.

Outre les flux monétaires vers la gestion globale, l'ONSSAPL perçoit encore les cotisations de pension pour le personnel nommé affilié à un régime de pension commun. Ces montants sont destinés au Service des Pensions pour le Secteur Public (SdPSP).

Évidemment, le revenu des cotisations d'allocations familiales est conservé en gestion propre et utilisé pour le paiement des allocations familiales. Les excédents éventuels sont attribués au financement des régimes de pension solidarisés du personnel nommé.

Les autres cotisations sont destinées au Fonds des Maladies professionnelles (FMP), à l'Office National des Vacances Annuelles (ONVA), à l'Office National d'Allocations Familiales pour Travailleurs Salariés (ONAFTS) et aux divers services pour administrations locales.

Tous les flux monétaires vers les institutions nommées ci-dessus se font sur la base des revenus estimés, où chaque mois, un douzième des montants budgétisés est transféré. La clôture avec les montants réellement dus se fait après la clôture des comptes comptables de l'ONSSAPL, à savoir à partir du mois d'avril de l'année suivant l'année sur laquelle les cotisations sont d'application.

Engagement :

Article 7 : l'Office s'engage à évaluer sur une base trimestrielle les virements dans le cadre de la répartition des cotisations. Ceci se fera sur la base des résultats des répartitions mensuelles, lorsqu'une clôture provisoire est prévue chaque trimestre. Cette clôture peut avoir comme conséquence que les flux

monétaires vers les différents organismes soient adaptés afin de mieux s'aligner sur les recettes réelles.

De cette manière, l'ONSSAPL vise une prestation de services plus efficace par rapport aux organismes de paiement et de répartition. Des écarts plus importants avec les montants élevés seront constatés et adaptés plus rapidement.

Facteurs influents :

Aucun

Indicateurs de suivi :

En 2007, un tableau de bord financier a été développé pour comparer les résultats de la répartition mensuelle avec les budgets établis. Ce tableau de bord sera utilisé pour l'exécution de la clôture trimestrielle, en collaboration avec le service comptabilité.

En outre, un deuxième rapport doit être prévu avec les résultats de la clôture trimestrielle et ses conséquences sur les différents flux monétaires.

4. Gestion du Fonds « Maribel Social » et paiement de primes diverses

a. Financement de places de travail supplémentaires

Contexte :

Le Fonds Maribel Social du Secteur Public est habilité pour l'application des mesures pour la promotion de l'emploi dans le secteur non marchand via l'attribution d'interventions financières aux employeurs du secteur public.

Le Comité de gestion du Fonds prend des décisions sur les demandes introduites par les employeurs pour les places de travail supplémentaires avec l'application des critères définis dans ce sens.

L'Office est chargé du paiement correct des interventions dans les délais fixés légalement.

À cette fin, on effectue un règlement annuel pour chaque employeur des interventions accordées en fonction des places de travail créées, de la charge salariale des travailleurs engagés et du volume de travail réalisé sur la base d'un rapport annuel établi avec les données tirées des déclarations de sécurité sociale (= DmfAPPL/DMFA).

Engagement :

Article 8 : l'Office s'engage à exécuter le règlement financier concernant une année civile donnée dans un délai donné, sur la base des résultats du rapport annuel établi pour un employeur donné :

Pour l'année 2009 : avant le 31 décembre 2010

Pour l'année 2010 : avant le 30 novembre 2011

Pour l'année 2011 : avant le 31 octobre 2012

L'établissement des rapports annuels se fera donc dans un délai de 11 mois (en 2010), 10 (en 2011) et 9 (en 2012) suite au délai d'introduction des quatre déclarations trimestrielles de sécurité sociale de l'année sur laquelle porte le rapport.

Cette évolution favorable peut être réalisée dans le cadre du développement du service envers les employeurs concernés par le Maribel Social. Ceci sera possible grâce au développement de la simplification administrative des processus de travail, permettant d'arriver à un ensemble plus efficace.

Facteurs influents :

Des retards des employeurs ou de leurs mandataires lors de l'introduction des déclarations de sécurité sociale peuvent causer des retards par rapport aux délais prévus. Notons toutefois que depuis 2006, toutes les déclarations ont été introduites et traitées dans un délai raisonnable de quelques mois.

Indicateurs de suivi :

Le respect du contrat sera suivi par un tableau de bord qui mentionne par employeur et par année :

- La date à laquelle les quatre déclarations trimestrielles de sécurité sociale ont été chargées dans la banque de données DmfAPPL/DmfA ;
- La date à laquelle le compte de l'Office a été débité/crédité.

b. Exécution de l'accord social des secteurs fédéraux de la santé publique

Le Fonds Maribel Social du Secteur Public est habilité pour l'exécution de certaines mesures de l'accord social des secteurs fédéraux de la santé publique :

- Le financement de l'harmonisation des salaires et de la prime d'attractivité du personnel en soins infirmiers à domicile ;
- Le financement de places de travail supplémentaires dans le cadre des mesures en matière de congé supplémentaire et de parrainage ;
- La sélection et le financement dans le cadre du projet de formation en soins infirmiers (projet 600).

c. Exécution de mesures du pacte générationnel par rapport à l'occupation de jeunes dans le secteur non marchand

Le Fonds Maribel Social du secteur Public est compétent pour le financement de l'occupation de jeunes dans le secteur non marchand dans le cadre de projets fédéraux globaux et de projets globaux des entités fédérées comme défini dans le pacte générationnel.

5. Gestion des régimes de pension statutaires des administrations locales**a. Établissement du modèle actuariel en collaboration avec le SdPSP**Contexte :

L'ONSSAPL est chargé de la gestion du financement des régimes de pension du personnel nommé à titre définitif des administrations provinciales et locales affiliées au régime commun de pension des pouvoirs locaux et au régime de pension des nouveaux affiliés à l'Office. Les pensions sont payées pour la majorité par le Service des Pensions du Secteur Public mais aussi, pour certaines administrations nouvellement affiliées, par une institution de prévoyance ou par une institution de retraite professionnelle.

Pour assurer le service régulier des pensions, l'Office doit, d'une part, effectuer les transferts avant la date du paiement des pensions et d'autre part, fixer les taux de cotisations nécessaires au financement des régimes solidarisés de pension, constituer des réserves de financement et assurer le placement de ces réserves aux meilleures conditions dans des fonds publics.

La charge des pensions de retraite et de survie des anciens membres du personnel nommé des administrations provinciales et locales affiliées au régime commun de pension des pouvoirs locaux et au régime de pension des nouveaux affiliés à l'Office est en constante augmentation.

Cela entraînera nécessairement une augmentation des taux de cotisations (patronales), ce qui engendrera des charges budgétaires supplémentaires pour les administrations provinciales et locales affiliées.

Pour que les administrations provinciales et locales puissent en tenir compte dans l'élaboration de leur budget pluriannuel en matière de coûts du personnel, il est

souhaitable que l'ONSSAPL fixe le taux de cotisations applicable pour une période de plus d'une année et qu'il fasse en même temps un pronostic sur plusieurs années du taux de cotisations dû (= principe de convivialité vis-à-vis du client/bonne administration). D'où la nécessité de fixer, pour une période de trois ans, les taux de cotisations nécessaires au financement des pensions de retraite et de survie des deux régimes solidarisés de pension.

Par ailleurs, dans le premier objectif politique stratégique apparaît la nécessité d'une préparation et d'un appui politique étayé qui seront mis à disposition de manière systématique.

Cela suppose que toutes les informations politiques pertinentes soient présentes dans des banques de données pouvant être rapidement consultées.

En matière de pensions, cela signifie entre autres qu'une information détaillée au niveau de la carrière doit être disponible (= projet CAPELO). Vu la nature du paysage belge en matière de pensions avec, d'une part ses trois grands régimes de pension, et d'autre part un nombre croissant de carrières variées, cela implique nécessairement que ces données doivent être le cas échéant intégrées dans un contexte de données plus étendu. Dans cette optique, une collaboration intensive entre toutes les institutions de pension concernées est nécessaire.

Engagement :

Article 9: fixation des taux de cotisations nécessaires au financement des pensions des membres du personnel nommés à titre définitif des administrations provinciales et locales.

L'Office s'engage à fixer, pour une période de trois ans, les taux de cotisations nécessaires au financement des pensions de retraite et de survie des anciens membres du personnel des administrations provinciales et locales dont le personnel est affilié au régime commun de pension des pouvoirs locaux et/ou au régime de pension des nouveaux affiliés à l'Office, en tenant compte de l'évolution prévisible, pour une période d'au moins six ans, du rapport entre, d'une part, les dépenses estimées des pensions de retraite et de survie, et, d'autre part, la masse salariale estimée du personnel affilié aux deux régimes solidarisés de pension.

Pour ce faire, l'Office s'engage à fournir au Service des Pensions du Secteur Public, les projections d'évolution de l'emploi et des masses salariales sur base d'hypothèses à déterminer et dans les délais à convenir, afin d'alimenter le modèle EXSYSPEN et ce, afin de déterminer les projections de financement des pensions sur le long terme.

En plus, l'Office s'engage à fixer, mais seulement à titre indicatif, les taux de cotisations susceptibles d'être appliqués pour les quatrième, cinquième et sixième années de la période de six ans.

Cet engagement est pris dans le cadre du service rendu aux employeurs affiliés. Il est en effet capital pour ces employeurs de pouvoir établir un budget pluriannuel.

Facteurs influents :

Les dépenses estimées pour les pensions de retraite et de survie des anciens membres du personnel des administrations provinciales et locales dont le personnel est affilié au régime commun de pension des pouvoirs locaux et au régime de pension des nouveaux affiliés à l'Office, de même que l'évolution prévisible de ces dépenses pour une période qui ne peut être inférieure à six ans, doivent être communiquées à l'Office, chaque année pour au moins les six années suivantes, par le Service des Pensions du Secteur Public, les institutions de prévoyance et les institutions de retraite professionnelle.

La détermination par l'Office des taux de cotisations pension applicables pour une période de six ans est subordonnée à la disponibilité et à la fiabilité des données du SdPSP couvrant la même période qui elles-mêmes dépendent du succès du projet CAPELO.

Indicateurs de suivi :

Chaque année, l'Office transmettra au Ministre ayant les pensions dans ses attributions, au plus tard le 30 septembre, la décision du Comité de gestion fixant pour les trois années suivantes les taux de cotisation nécessaires au financement des régimes solidarisés de pension des anciens membres du personnel nommé à titre définitif des administrations provinciales et locales et, à titre indicatif, les taux de cotisations susceptibles d'être appliqués pour les quatrième, cinquième et sixième années suivantes.

b. Offrir un accompagnement lors du lancement et de l'application de la nouvelle législation des pensions des administrations locales

Le service Inspection de l'ONSSAPL fournit de l'information et du support aux administrations affiliées également en matière des différents régimes de pension du personnel nommé pour les administrations locales et provinciales. Dans le cadre d'une éventuelle nouvelle législation des pensions, il jouera ici aussi un rôle important dans l'accompagnement des administrations affiliées.

6. Se profiler comme un centre de connaissance en matière de sécurité sociale des administrations affiliées

a. Gestion du site web de l'ONSSAPL

Dans le cadre de sa mission d'intervention comme centre de connaissance en matière de sécurité sociale des administrations locales, l'ONSSAPL prend l'initiative de diffuser de l'information à propos de la législation de sécurité sociale applicable aux membres du personnel des administrations locales ainsi que pour faire bénéficier les administrations locales mêmes des informations nécessaires afin qu'elles puissent satisfaire à leurs obligations en matière de sécurité sociale.

Cette initiative s'inscrit dans le cadre d'une approche structurée de la gestion des connaissances.

Contexte :

Vu le contexte du projet e-government de la sécurité sociale dans le cadre duquel l'échange de données entre les employeurs et l'ONSSAPL se déroule quasi exclusivement de manière électronique, il va de soi que l'ONSSAPL transmet également toutes les informations par voie électronique. Cette information est diffusée par le truchement d'un double canal, à savoir via la publication sur le site web de l'ONSSAPL (www.onssapl.fgov.be) et /ou sur le site portail de la sécurité sociale (www.securitesociale.be)

Les instructions générales et techniques pour établir les déclarations (DmfAppl et DIMONAPPL) ainsi que les programmes d'aide à l'introduction de la déclaration sont disponibles sur le site portail. Les informations générales relatives au rôle et aux missions de l'ONSSAPL ainsi que les publications (en matière de statistiques ou de rapports d'activités) sont, quant à elles, disponibles sur le site web de l'ONSSAPL.

Engagement :

Article 10: afin de contribuer à une diffusion d'une information uniforme, l'ONSSAPL s'engage à assurer la concordance entre les informations publiées sur le site web de l'ONSSAPL et sur le site portail.

L'ONSSAPL veille de manière permanente à la convivialité des applications qu'il met à la disposition des employeurs ainsi qu'à la lisibilité de l'information qu'il fournit via son site web ou le site portail.

Il met tout en œuvre en vue d'actualiser et améliorer les sites web, notamment en assurant continuellement la mise au point du contenu et de la technologie utilisée.

La gestion des sites web doit permettre à l'ONSSAPL d'exercer sa mission d'information de façon optimale en mettant celle-ci à la disposition du client de manière aussi personnalisée que possible.

À cette fin, l'ONSSAPL s'engage à publier sur son site web une rubrique contenant les questions fréquemment posées (FAQ), de telle sorte que l'information relative aux matières actuelles à propos desquelles de nombreuses questions sont posées puisse être diffusée de manière rapide et adéquate.

Facteurs influents :

L'ONSSAPL est tributaire de services externes (Smals) en ce qui concerne la gestion des différents sites web.

Les problèmes techniques ou la non-exécution immédiate des modifications demandées par l'ONSSAPL au site web ou au site portail de la sécurité sociale peuvent provoquer des retards dans la fourniture électronique de l'information en général, et dans l'actualisation de la rubrique FAQ en particulier.

Indicateurs de suivi :

Un tableau de bord donne un aperçu des développements de la rubrique FAQ.

b. Gestion des données d'occupation des administrations locales

Contexte :

Depuis quelques années, l'ONSSAPL publie tous les six mois des chiffres sur l'occupation dans les administrations affiliées sur la base des données présentes dans la déclaration multifonctionnelle de sécurité sociale DmfAPPL. Les chiffres d'occupation permettent de suivre l'évolution de l'occupation au cours du temps pour les membres du personnel contractuels et nommés, tant en chiffres absolus qu'en équivalents temps plein. Les chiffres sont spécifiés pour la Région, le type d'employeur, le sexe, les différentes classes d'âge,... Comme les chiffres appliquent les mêmes standards que les autres institutions de sécurité sociale, ils peuvent facilement servir d'information de gestion.

Les chiffres semestriels d'occupation sont publiés dans un rapport standard qui est non seulement disponible sous la forme d'une brochure mais peut aussi être consulté et téléchargé électroniquement via le site web de l'ONSSAPL par les décideurs, les partenaires sociaux, les chercheurs et les étudiants. Les données statistiques supplémentaires doivent être demandées et peuvent, moyennant l'approbation du Comité de gestion de l'ONSSAPL, être fournies via un support informatique digital aux différents demandeurs.

Au cours du contrat d'administration, l'ONSSAPL souhaite - outre une extension du matériel statistique existant - utiliser les opportunités de la technologie moderne d'information et de communication afin d'offrir un portail statistique interactif sur son portail. L'Office souhaite ainsi passer à une publication plus proactive de ses données statistiques. L'utilisateur disposera d'un accès centralisé à toutes les statistiques d'occupation et pourra consulter une offre détaillée de tableaux via une navigation aisée et des critères qu'il aura choisis lui-même. En quelques étapes, l'utilisateur pourra établir un tableau sur l'écran. Les comparaisons entre les données, les relations entre les différentes données seront également rendues visibles et il sera aussi possible de demander des périodes. Le portail statistique présentera les chiffres d'occupation sous une forme qui correspond à l'interprétation et permet une comparaison sensée. Le tout améliorera l'accessibilité de ses statistiques.

Engagement :

Article 11 : l'ONSSAPL s'engage à fournir des statistiques de haute qualité et d'appliquer les dimensions de qualité telles qu'elles sont définies dans le code de

pratique des statistiques européennes d'Eurostat : pertinence, précision et fiabilité, actualité et ponctualité, cohérence et comparabilité, accessibilité et clarté.

La pertinence des données statistiques sera améliorée en fournissant des chiffres sur les prestations, les salaires et les cotisations comme ils figurent dans la Banque Carrefour des Entreprises. Les données concernant la Communauté germanophone seront mentionnées séparément.

L'ONSSAPL s'engage à développer un portail statistique interactif grâce auquel les utilisateurs peuvent demander eux-mêmes des statistiques sur l'occupation et effectuer des recherches individuelles. Régulièrement, l'information statistique sur l'occupation sera actualisée. Les nouveautés des statistiques interactives seront systématiquement signalées au public.

L'ONSSAPL s'engage à viser, en collaboration avec les autres institutions de sécurité sociale, une harmonisation et standardisation du matériel statistique et effectuera proactivement toutes les simulations nécessaires pour les organes de gestion.

En vue du développement d'un portail statistique, l'ONSSAPL sondera au début de 2010 les attentes des utilisateurs à l'aide d'un formulaire électronique et s'informerait au cours de 2010 auprès d'experts dans le domaine de l'ICT et auprès de différents fournisseurs. En 2011, un outil sera développé et son utilisabilité sera examinée par quelques utilisateurs test avec un prototype. Fin 2012, le rapport standard sur les chiffres d'occupation sera consultable sur le portail statistique interactif.

Facteurs influents :

L'outil offert avec des statistiques interactives doit s'aligner à la demande. L'utilisateur doit pouvoir obtenir l'information souhaitée en quelques clics. Pour atteindre la date butoir, il faudra tenir strictement compte du cadre budgétaire du contrat d'administration et des disponibilités des fournisseurs de services logiciels.

Indicateurs de suivi :

Rapports intérimaires et finaux – suivi de projet.

c. Gestion administrative de la législation et instructions pour les administrations affiliées

L'ONSSAPL agit en tant que premier contact pour les administrations locales et provinciales concernant la sécurité sociale et plus particulièrement les déclarations DIMONAPPL, DmfAPPL et DRS. Des gestionnaires de dossier ont à cet effet déjà été désignés dans le passé comme SPOC (Single Point of Contact). Les SPOC reçoivent toutes les demandes et y répondent en première ligne, si nécessaire avec l'aide des autres services de la sécurité sociale de l'ONSSAPL (la « seconde ligne »).

Contexte e-Dossier :

Dans le cadre de la simplification administrative de la mission de l'ONSSAPL en tant que centre de connaissance en matière de sécurité sociale pour les administrations locales, l'ONSSAPL s'engage à introduire un nouveau système de gestion de documents appelé « e-Dossier ».

Le projet e-Dossier a comme principal objectif l'automatisation du workflow et de manière actuelle de gérer les documents. Les gestionnaires de dossiers ONSSAPL agissent en première instance comme SPOC pour les administrations affiliées ou leurs mandataires. Ceci signifie qu'ils traitent et répondent à toutes les questions, tant par téléphone, par e-mail que par courrier. Si nécessaire, ils

transmettent une question à une seconde ligne spécialisée qui répond au gestionnaire de dossier, lequel en informe à son tour le demandeur/client. Actuellement, les documents liés à un dossier donné (questions, réponses, etc.) sont sauvegardés sur un fichier serveur et en partie aussi sur papier. En outre, certaines divisions conservent les données différemment. La manière actuelle de travailler, en plus de la sauvegarde sur papier, compte encore d'autres inconvénients : il n'est pas toujours clair de localiser où se trouve l'information qui se rapporte à un affilié, il n'est pas possible d'avoir un aperçu clair du nombre de questions posées ni du temps de réponse. De plus, de nombreuses informations se perdent.

L'e-Dossier doit donc permettre d'abandonner la manière actuelle de travailler : là où chaque division conserve des données pour elle-même, qu'il n'y a pas d'aperçu clair du workflow quotidien et où des informations échangées se perdent parfois, ce qui empêche le recyclage permanent d'autres gestionnaires de dossiers. Il s'agit d'une étape indispensable vers la simplification et la transparence, sans que le contact étroit du SPOC avec les affiliés ne se perde. En outre, un climat plus favorable aux clients se crée, étant donné que le SPOC peut consulter à tout moment un dossier, ce qui permet de fournir une information de meilleure qualité. En effet, l'information est disponible à davantage de personnes, et permet de se perfectionner en permanence.

Engagement :

Article 12 : à partir de 2010, l'Office portera en production un système de gestion de documents (DMS) permettant de simplifier sa tâche informatique actuelle et d'optimiser la convivialité envers le client.

Le « e-Dossier », doit permettre de sauvegarder toute l'information sur un employeur affilié en un seul endroit. En outre, le DMS doit permettre de loguer le workflow du support de première ligne vers la seconde ligne et à nouveau vers l'affilié. Pour les utilisateurs au sein de l'ONSSAPL, il doit être possible de consulter à tout moment un dossier électronique complet et de rechercher facilement et rapidement l'information pertinente. En outre, des lettres et autres vieux documents seront scannés et ajoutés à l'e-Dossier.

Une pré-étude a déjà été effectuée en 2009, ainsi que la publication d'une demande d'offre générale dans ce cadre. En 2010, les premiers 42 utilisateurs pilote débiteront. En 2011, l'application sera étendue aux autres utilisateurs, afin qu'en 2012, la totalité du service Sécurité Sociale travaille avec le même DMS et que les dossiers sur papiers puissent être supprimés.

Facteurs influents :

L'e-Dossier doit être simple et convivial, sans s'éloigner trop de la manière de travailler actuelle des utilisateurs futurs, qui doivent d'autre part étroitement être impliqués dans le projet.

Indicateurs de suivi :

Rapports intérimaires et finaux – suivi de projet.

Contexte formation :

Dans le cadre de la mission de l'ONSSAPL en tant que centre de connaissance en matière de sécurité sociale des administrations locales, les gestionnaires de dossiers agissent en tant que premier point de contact pour les administrations affiliées ou leurs mandataires. Ils doivent pouvoir traiter et répondre à toutes les questions et doivent pour cela pouvoir disposer des compétences nécessaires.

Afin de rester au courant de la réglementation en matière de sécurité sociale en perpétuel changement et de l'implémentation des modifications dans les déclarations, les gestionnaires de dossier doivent constamment être formés.

Dans ce but, l'ONSSAPL développe une approche globale de formations. Il forme l'organisation du travail en une organisation « apprenante » où les collaborateurs travaillent de manière autonome à l'aide de fichiers d'information sur le réseau interne et apprennent en même temps sur le lieu de travail, ce qui est complété par un plan de formation explicite.

L'ONSSAPL analyse les besoins de son service sécurité sociale en matière de formations professionnelles tant sur le plan qualitatif que sur le plan quantitatif. À cette fin, l'Office établit un plan de formation qui est un outil tendant à la qualité optimale du service sécurité sociale.

Les objectifs d'apprentissage du plan de formation ne s'orientent pas uniquement sur l'enseignement de connaissances techniques et juridiques, mais aussi sur l'apprentissage des bonnes compétences et attitudes. L'objectif d'apprentissage ne sera atteint que si les membres du personnel fournissent dans la pratique l'information correcte et complète aux administrations locales et provinciales. Ce dernier point doit permettre aux administrations locales et provinciales d'appliquer correctement la législation en matière de sécurité sociale.

Engagement :

Article 13: dans les trente jours civils de l'entrée en service d'un nouvel agent, l'ONSSAPL s'engage à fournir à cette personne une formation de base nécessaire à la compréhension et à l'exercice de l'activité professionnelle pour laquelle l'agent a été engagé.

Selon les besoins du service, les innovations techniques ou réglementaires, l'ONSSAPL s'engage à développer une politique de formation professionnelle afin de développer et d'optimiser les compétences des membres du personnel.

De plus, l'ONSSAPL travaillera à un projet autour de la documentation des procédures de travail.

Dans le cadre des cercles de développement, il sera examiné pour chaque collaborateur dans quelle mesure le développement interne de compétences peut être complété par des formations externes offertes par l'IFA (Institut de Formation de l'Administration Fédérale) ou une autre institution de formation.

Facteurs influents :

Des priorités du service peuvent amener à reporter dans le temps la tenue d'une formation.

Si la différence de niveau entre les participants au cours est trop importante, les formations devront être développées sur mesure.

Il faut tenir compte de la disponibilité limitée de certaines formations externes assurées par l'IFA.

Indicateurs de suivi :

Un tableau de bord recense les formations internes données et les formations externes suivies.

Sur la base du tableau de bord, la formation sera évaluée et il sera examiné dans quelle mesure les objectifs d'apprentissage ont été réalisés.

d. Délivrance des attestations

Contexte :

Dans le cadre de ses différentes tâches, l'Office est souvent confronté à des demandes de délivrance d'attestations. Il s'agit plus particulièrement :

- d'attestations concernant le compte de l'employeur,
- d'attestations concernant les données salariales et de temps de travail,
- d'attestations concernant l'occupation.

Engagement :

Article 14 : l'ONSSAPL s'engage, à chaque demande d'un utilisateur et si ceci est légal, de délivrer les diverses sortes d'attestation dans un délai de 10 jours civils. Ce délai sera respecté à hauteur de 85% des attestations demandées en 2010, de 90% en 2011 et de 95% en 2012.

Facteurs influents :

Comme il faut examiner pour chaque attestation à délivrer si le demandeur peut avoir accès à l'information demandée, l'ONSSAPL dépend de la connaissance sur l'identité de ces demandeurs. Évidemment, la disponibilité des banques de données à consulter constitue aussi une exigence.

Indicateurs de suivi :

Toutes les demandes d'attestations sont enregistrées dans le suivi de la correspondance, dont un tableau de bord peut être dérivé. Dans une étape ultérieure, le suivi pourra se faire par le e-Dossier.

ALLOCATIONS FAMILIALES

Paiement des allocations familiales pour les employeurs des administrations localesRemarques préliminaires :a) Stabilisation du contrat 2006-2009 : objectifs non réalisés et exhaustivité de l'information

S'agissant des articles du contrat 2006-2009 relatifs aux prestations familiales, l'Etat propose que « l'ONSSAPL mette en premier lieu l'accent sur la réalisation des objectifs actuels non réalisés et propose, pour son prochain contrat, des mesures correctives afin de mieux réaliser ces mêmes objectifs. »

Or, le même texte mentionne des problèmes de réalisation aux articles 19 (suivi des prestations familiales), 20 (diminution des contentieux et des soldes) et 22 (site internet). L'Etat a acté « la non disponibilité ou la disponibilité partielle d'informations concernant les prestations fournies et les résultats » ainsi que « l'inadéquation entre la norme de réalisation et l'information concernant les prestations fournies. »

L'Office ne souhaite dès lors pas rencontrer totalement les attentes de l'Etat fédéral à ce sujet car il entend formuler d'autres engagements, plus pertinents et dont le suivi est acquis au détour d'indicateurs plus fiables. En d'autres termes, les articles 19 à 21 ne se retrouveront pas tels quels dans le prochain contrat d'administration mais des engagements similaires et plus pointus sont pris, assortis d'indicateurs précis, qui rencontrent au moins les mêmes préoccupations.

b) Statistiques de la Communauté germanophone

Certaines données sont d'ores et déjà disponibles même si elles ne sont généralement pas mises en évidence. Mais, pour les allocations familiales, qu'est-ce qu'un dossier de la Communauté germanophone ? On pourrait se baser sur les employeurs établis dans la région de langue allemande (et donc y inclure des travailleurs domiciliés dans d'autres régions) mais on peut aussi partir du domicile du travailleur dans une des 9 communes ou de celui de la personne qui perçoit effectivement les allocations, ou encore, choisir comme critère non plus le domicile mais la langue des acteurs. En un mot, cette attente de l'Etat Fédéral peut être rencontrée mais doit être précisée.

D'autre part, la même demande ayant vraisemblablement été faite à l'ONAFTS, une concertation sera nécessaire afin d'aboutir à une définition commune des concepts en vue d'obtenir des résultats compatibles pour le régime des travailleurs salariés et celui des administrations provinciales et locales.

1. Une gestion optimisée des dossiers d'allocations familiales

Pour comprendre la pertinence des objectifs formulés ci-après, il importe de retracer rapidement le contexte. Une des missions de l'ONSSAPL est le paiement des allocations familiales à destination des familles des travailleurs du secteur local et provincial. L'attention se focalise ici sur le traitement des dossiers d'allocations familiales, façon tangible de mesurer le service rendu au client.

On peut résumer la vie d'un dossier d'allocations familiales en quatre étapes :

- l'identification de la demande,
- l'approbation ou le refus,
- le suivi,
- l'archivage.

Seules les trois premières étapes doivent faire l'objet d'objectifs opérationnels, l'archivage étant une opération importante mais sans effet concret pour les assurés sociaux.

1. PREMIÈRE ÉTAPE : L'IDENTIFICATION DES DEMANDES

Contexte :

C'est une opération fondamentale par laquelle un dossier est intégré dans la base de données de la caisse d'allocations familiales. Ce n'est qu'à partir de ce moment qu'il peut être suivi par les outils informatiques mais cette opération peut nécessiter des recherches relativement longues dans différents fichiers.

Les indicateurs sont ici, par définition, purement manuels et relèvent pour l'essentiel de la gestion interne. Il a toutefois été jugé utile d'intégrer cette étape d'immatriculation dans le contrat d'administration sous forme d'un engagement de moyens plus que de résultats.

En effet, le produit de cette étape est d'un intérêt relativement limité pour l'assuré social : en substance, dès que son dossier est immatriculé, il sait que sa demande est prise en compte. C'est aussi lors de cette opération qu'on peut s'apercevoir qu'un dossier est déjà ouvert auprès d'un autre organisme au nom du demandeur ; il convient alors de faire suivre, le plus rapidement possible, la demande à son réel destinataire.

Engagement :

Article 15 : l'ONSSAPL s'engage à mettre en place un système permanent de suivi des demandes non liées à un dossier existant visant, dès la fin 2010, à immatriculer ou à réorienter 80% des nouvelles demandes qui lui parviennent dans les 5 jours ouvrables suivant l'arrivée de la demande et 99% des nouvelles demandes dans les 10 jours ouvrables suivant l'arrivée de la demande.

De plus, dans le but de diminuer autant que possible les documents sur support papier, l'ONSSAPL s'engage à développer une étude sur l'implémentation d'un processus d'introduction des demandes « en ligne » et sur le suivi électronique des demandes papier. Les résultats de cette étude sont consignés dans un rapport établi à la fin de l'année 2012.

Facteurs influents :

Aucun

Indicateurs de suivi :

Création et gestion informatisée d'un suivi statistique hebdomadaire lié à un processus de travail uniforme.

2. DEUXIÈME ÉTAPE : L'APPROBATION OU LE REFUS DU DROIT

Contexte :

Dès le moment où un dossier est connu dans la base de données, son évolution peut être suivie par l'application informatique. On distingue deux types de nouveaux dossiers.

- a. D'une part les **nouvelles demandes**, celles qui interviennent suite à une première naissance ou à une première activité et qui ne faisaient pas jusqu'alors l'objet de paiements de la part d'un organisme intégré au Cadastre des allocations familiales. Ici le dossier peut faire l'objet d'une approbation, d'une réorientation ou d'un refus.

Engagement :

Article 16 : l'ONSSAPL s'engage à traiter les premières demandes dans les délais suivants :

	2010	2011	2012
1 mois	65%	70%	75%
2 mois	75%	80%	85%
3 mois	85%	90%	95%

Facteurs influents :

Aucun

Indicateurs de suivi :

Délai écoulé entre l'immatriculation d'un dossier et la date d'approbation par un vérificateur inscrivant le dossier dans le circuit normal des paiements automatiques ou générant la notification d'un refus et/ou d'une réorientation vers un autre organisme, rapporté au total des nouveaux dossiers créés.

- b. D'autre part les **changements de compétence** c'est-à-dire l'arrivée à l'ONSSAPL d'un dossier précédemment en paiement auprès d'un organisme intégré au Cadastre des allocations familiales, suite à une modification de la situation familiale ou professionnelle des acteurs du dossier.

Ces changements de compétence sont liés à une procédure particulière d'échange de données entre caisses d'allocations familiales (procédure du brevet d'attributaire et d'examen automatique du droit).

Suite à l'avenant intervenu dans le contrat d'administration précédent, l'ONSSAPL s'est déjà engagé, pour l'année 2009, à mettre en paiement 95% des dossiers ouverts dans le cadre de cette procédure à la date normale du mois suivant, c'est à dire sans aucun retard pour les familles.

Plutôt que le paiement lui-même, qui ne doit pas toujours intervenir immédiatement (demande anticipative de l'allocation de naissance, transition d'une caisse à une autre, ...), le critère retenu sera celui de l'intégration du dossier dans les trains automatiques de paiements.

Engagement :

Article 17 : l'ONSSAPL s'engage à mettre en paiement dès le mois suivant la réception d'un brevet d'attributaire :

En 2010 : 97% des dossiers changement de compétence

En 2011 : 98% des dossiers changement de compétence

En 2012 : 99% des dossiers changement de compétence

Facteur d'influence :

- Ces dernières années ont été marquées par un grand nombre de réformes importantes de la réglementation relative aux allocations familiales rendant la gestion des dossiers de plus en plus complexe. Pour ne citer que les principales intervenues depuis 2007, on retiendra les pièges à l'emploi, les extensions du nouveau système de suppléments pour les enfants handicapés ainsi que le changement des conditions de ces droits, les primes monoparentales et leurs modifications, l'allocation de rentrée scolaire devenue ensuite supplément d'âge annuel, le droit des demandeurs d'emploi, les dérogations générales, les nouveaux systèmes de contrôle de la fréquentation scolaire et des suppléments sociaux, etc..., d'autres potentiellement très lourdes (nous pensons à l'hébergement égalitaire) sont annoncées. Chacune de ces modifications demande un effort considérable de formation et d'adaptation des méthodes de travail et des applications

informatiques, d'autant que les textes arrivent souvent très tard, à peine avant leur mise en application. Or, la capacité des gestionnaires de dossiers comme des systèmes informatiques à assimiler correctement ces modifications incessantes, allant rarement dans le sens de la simplification, n'est pas illimitée. Il est donc évident que tant le rendement que la qualité du travail s'en ressentent.

- La reprise des dossiers de la Police Fédérale reste prévue. Or, la reprise massive de dossiers (entre 5 et 6000 en l'occurrence) précédemment traités par le SCDF peut présenter de réelles difficultés, surtout en fonction de l'intégration de ces dossiers dans le Cadastre des allocations familiales. Ces problèmes pourraient donc avoir des conséquences néfastes sur les résultats de l'engagement 3.

Indicateurs de suivi :

Rapport entre les nouveaux dossiers d'examen automatique du droit rentrés au cours de chaque mois de l'année et ceux qui sont dans le train de paiement normal du mois suivant.

3. TROISIÈME ÉTAPE: LE SUIVI DES DOSSIERS

Contexte :

Lorsqu'un dossier a franchi la deuxième étape, toute la gestion consiste à traiter les informations entrantes en adaptant les bases de données de manière à assurer le paiement régulier des allocations familiales, la diffusion des informations utiles et les contrôles nécessaires.

On distingue deux canaux d'information :

- a. Le canal des **informations spontanées** fournies par les familles (surtout) et d'autres intervenants (dans une moindre mesure).

Ces éléments prennent la forme de courriers, de fax, de mails, de rapports d'enquêtes, de communications téléphoniques ou de visites en nos locaux mais il faut également y inclure toutes les réponses aux formulaires de contrôle envoyés ponctuellement ou lors des trois séries d'envois massifs (janvier, juillet et septembre).

Mené en partenariat avec l'ONAFTS, le projet Itinera – I envisage la mise en place d'un système d'indexation, par codes-barres, de tous les documents entrants (courriers, fax, mails, rapports de visite, etc...).

Ce système permettra de suivre valablement le traitement des informations, sans qu'il soit besoin de recourir à une gestion purement manuelle, portant sur des quantités considérables de documents, qui a pour effet de détourner, aux seules fins de statistiques, un important potentiel de travail nécessaire au traitement du dossier.

Dès lors que sera mis en place un système informatique de suivi, l'engagement 4 qui suit pourra s'aligner sur l'engagement 2 ; il n'y a en effet pas de raison objective de différencier les délais de traitement d'une demande selon qu'elle concerne un nouveau dossier ou un dossier existant.

- b. Le canal, de plus en plus important, des **flux électroniques** via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale (BCSS).

Aujourd'hui, ces flux concernent principalement la composition des familles et la situation professionnelle de ceux qui, à l'intérieur ou à l'extérieur du ménage, peuvent intervenir dans la détermination du droit aux allocations familiales. Pour la Communauté flamande existe un flux sur la fréquentation scolaire des enfants.

Il vaut la peine de mentionner que d'autres flux portant sur plusieurs aspects de la gestion des dossiers sont en préparation, ce qui fait que l'on se retrouve devant une situation évolutive dont l'exécution du contrat devra tenir compte. L'introduction de correctifs n'est donc pas à exclure à ce stade.

Les flux sont chargés dans le système informatique qui les analyse avec les trois possibilités suivantes :

- l'information est sans incidence directe sur le dossier, elle est simplement enregistrée (elle pourrait en effet avoir son importance plus tard),
- l'information modifie un paramètre du dossier que le système peut adapter seul, la base de données est alors modifiée automatiquement,
- l'information nécessite une analyse et un traitement par le gestionnaire, elle lui est communiquée sous forme de tâche électronique.

Actuellement, les listes des tâches sont toutefois conçues globalement (leur différenciation n'est pas aisée) et toutes ne sont pas électroniques (beaucoup sont encore communiquées sur support papier).

Cependant, l'intégration de toutes les tâches dans la liste électronique est une des phases prévues dans la suite de la mise en place du projet @kidit (application informatique de gestion et de paiement des dossiers actuellement utilisée par l'Office).

D'autre part, l'Office développe une application Cognos de suivi statistique qui permettra une mesure précise de ce critère, allant bien au-delà du contrat d'administration ; il s'agit d'un outil très performant de contrôle de la gestion quotidienne des services.

Engagement :

Article 18 : s'il dispose d'un outil de suivi électronique, l'ONSSAPL s'engage à traiter les **informations spontanées** dans les délais et les proportions suivants :

	2010	2011	2012
1 mois	65%	70%	75%
2 mois	75%	80%	85%
3 mois	85%	90%	95%

Facteurs influents :

Aucun

Indicateurs de suivi :

Rapport entre le total des informations reçues et nombres des cas encore à traiter après 1, 2 ou 3 mois.

A noter toutefois que ces indicateurs seront, dans un premier temps, purement manuels. Aussi, afin de ne pas consacrer trop de temps à collecter des informations par nature moins fiables, on se limitera à un relevé des **éléments encore à traiter** de plus de 1, 2 ou 3 mois. Par la suite, des projets comme le dossier électronique ou le marquage de toutes les informations entrantes permettra de travailler sur les pourcentages plutôt que sur des chiffres absolus.

S'il devait apparaître que le système de suivi électronique du courrier ne pouvait entrer en production, le tableau de l'engagement provisoire serait :

Nombre d'informations de plus de	2010	2011	2012
1 mois			600 à traiter
2 mois		600 à traiter	
3 mois	600 à traiter		

Le chiffre de 600 éléments n'est pas arbitraire, l'ONSSAPL compte près de 120 000 dossiers actifs (ce chiffre devrait être dépassé avec la reprise des dossiers de la Police Fédérale). Le retard toléré devrait donc se limiter à un maximum 0,5% de l'effectif total.

Engagement :

Article 19 : en ce qui concerne les flux électroniques, l'engagement de l'ONSSAPL porte en l'état actuel des choses sur les pourcentages de traitement suivants :

	2010	2011	2012
1 mois	85%	90%	95%
2 mois	90%	95%	98%
3 mois	95%	97%	99%

Toutefois, l'Office se réserve le droit d'apporter annuellement des correctifs en fonction de la situation évolutive des volumes des flux (cfr. supra) et sans passer par la procédure trop lourde des avenants.

Facteur d'influence :

Outre les modifications réglementaires et les interrogations sur les volumes des flux déjà évoquées, le facteur le plus important est ici la possibilité technique de disposer d'outils de suivi performants et aussi automatiques que possible, liés, pour l'essentiel aux projets et applications Itinera-I, Cognos ou @kidit .

Indicateurs de suivi :

Proportion du total des tâches électroniques non traitées par rapport au total des messages reçus.

4. QUATRIÈME ÉTAPE : LA QUALITÉ DU SUIVI DES DOSSIERS

Contexte :

Au vu de l'importance sans cesse grandissante des données transmises par flux électroniques, un facteur de qualité fondamental est l'intégration correcte au Cadastre des allocations familiales des acteurs des dossiers.

Un acteur non intégré est en effet un acteur pour lequel aucun renseignement ne peut parvenir au gestionnaire. C'est donc courir le risque d'ignorer un élément portant sur un aspect essentiel du dossier (naissance, décès, mise en ménage, séparation, début ou fin d'une activité professionnelle, fréquentation scolaire d'un enfant, période de chômage ou de maladie, ...).

Actuellement, le système génère chaque nuit une mise à jour de la situation des dossiers au Cadastre. En cas d'incompatibilité, le Cadastre répond par un message d'erreur portant, le plus souvent, sur une donnée signalétique de l'acteur (nom, prénom, date de naissance, numéro national) ou sur une période (une des missions du Cadastre est la détection des cumuls de paiement).

Ces messages ne résultent pas nécessairement d'une erreur de la caisse mais une action du gestionnaire doit toujours intervenir. Il convient de s'assurer que la situation au Cadastre est le fidèle reflet de la base de données, à l'exception des dossiers en cours de traitement et des quelques erreurs à rectifier.

Engagement :

Article 20 : l'ONSSAPL s'engage à ce que les acteurs de ses dossiers soient intégrés au Cadastre à raison de :

Années	2010	2011	2012
Pourcentage d'intégration	99%	99,5%	99,8%

Facteur d'influence :

Par soucis d'économie, certaines caisses d'allocations familiales ont, lors de la création du Cadastre, pris l'option d'une adaptation minimale de leur programme informatique plutôt que de revoir en profondeur leur organisation sur base de ce nouvel outil essentiel. Ce fut le cas du groupe que formait alors l'ONSSAPL avec les caisses Acerta et Partena utilisateurs de la même application fournie par Ardati devenu Cegeka. Il apparaît aujourd'hui que cette position sera de moins en moins tenable à long terme et que la manière de communiquer les données au Cadastre doit être largement revue afin d'atteindre une qualité d'intégration optimale des dossiers. Cette opération reste toutefois au moins aussi onéreuse aujourd'hui et la décision de s'y engager doit être partagée par le co-utilisateur Partena (la caisse Acerta ayant changé d'application). Il faudra donc, pour progresser sur ce point, arriver à une position commune avec les partenaires en dépit des différences de structures, d'intérêt et de mode de financement.

Indicateurs de suivi :

Rapport entre le nombre d'acteurs en attente d'intégration et le nombre d'acteurs actifs dans la base de données.

2. La lutte contre la fraude sociale et la question des indus

1. LA QUESTION DES INDUS

Contexte :

La gestion de dossiers d'allocations familiales amène régulièrement à procéder à la récupération de certaines périodes payées. Ces récupérations ont trois causes principales :

1. les paiements ont été effectués à titre provisionnel : procédure prévue dans presque tous les aspects de la législation, le principe général est de payer et de collecter ensuite les justificatifs (indus des catégories B ou C),
2. les paiements ont été effectués suite à des renseignements erronés, ce qui pose la question de la fraude sociale (indus des catégories B ou C),
3. les paiements ont été effectués suite à une erreur de service (indus de catégorie A).

L'ONSSAPL n'a aucune prise sur la première cause : le paiement provisionnel est une obligation réglementaire qui répond à un impératif social.

Pour ce qui regarde la deuxième cause, les possibilités d'agir sont réduites : l'ONSSAPL procède déjà à une vérification qualitative des flux électroniques dont les résultats sont communiqués à l'ONAFTS. D'autre part, la complexité de la législation et les multiples interactions qu'elle comporte font que les familles communiquent, même en toute bonne foi, de manière lacunaire, incorrecte ou tardive des renseignements essentiels à la gestion des dossiers. Les cas de fraudes relèvent également de cette catégorie (cfr. infra).

Cependant, c'est sur la troisième cause que l'ONSSAPL doit surtout agir en réduisant la proportion des indus provoqués par une erreur de service. D'autant que l'article 120bis des lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés prévoit que « la répétition des prestations familiales indûment payées ne peut être réclamée après l'expiration d'un délai de trois ans prenant

cours à la date à laquelle le paiement a été effectué » mais que ce délai de prescription est porté à un an « si le paiement indu résulte d'une erreur de droit ou d'une erreur matérielle de l'organisme d'allocations familiales et que la personne erronément créditée ne savait pas ou ne devait pas savoir qu'elle n'avait pas ou plus droit, en tout ou en partie, à la prestation versée ».

Sans vouloir être exhaustif, on peut citer quelques exemples d'erreurs ou de manquements qui génèrent ce type d'indu :

- erreurs matérielles d'encodage,
- erreurs d'appréciation du droit, surtout dans l'application des mesures complexes (co-parenté, pièges à l'emploi, suppléments sociaux, enfants placés, ...),
- retard dans le traitement de courriers venant de l'OPJ pour les cas d'enfants placés : poursuite du paiement des 3/3 à l'allocataire,
- poursuite du paiement du taux majoré pour un enfant bénéficiaire atteint d'une affection qui commence à travailler,
- poursuite du paiement de la totalité des allocations familiales au lieu de paiement par différence avec un organisme d'allocations familiales étranger,
- oubli d'interrompre la prescription de 3 ans si remboursement échelonné de la dette au-delà de 3 ans.

Il faut également noter que le traitement tardif d'une information disponible est assimilé à une erreur de service. La circulaire 1360 de l'ONAFTS du 1/08/2006 fixe ainsi des délais de 15 jours civils pour les documents et de 15+7 jours civils pour les flux, délais au-delà desquels un traitement est considéré comme tardif et entraîne la classification de l'indu en catégorie A. Les résultats des engagements 4, 5 et 6 ne sont donc pas sans incidence sur la réussite de l'engagement 7. Résorber les retards actuels reste incontestablement un but prioritaire.

Engagement :

Article 21 : L'ONSSAPL s'engage à réduire la proportion d'indus liés à des erreurs du service à :

Années	2010	2011	2012
Pourcentage d'indus « erreurs du service »	5%	4,5%	4%

Facteurs d'influence :

Le régime des allocations familiales payées par l'ONSSAPL étant particulier, un grand nombre des indus concerne des paiements effectués en lieu et place des caisses du régime des travailleurs salariés (indus de catégorie C). L'idée de simplifier cette procédure par une compensation globale périodique ou par une suppression des remboursements (partant du principe que les frais de gestion qu'ils engendrent ne sont pas justifiés par des remboursements croisés qui, au total, devraient s'équilibrer) a été avancée et une évaluation est en cours à l'ONSSAPL. Si une modification en ce sens devait intervenir pendant l'exécution du contrat, les résultats de la proportion d'indus de catégorie A devraient être revus.

Indicateurs :

Nombre d'indus A par rapport au nombre total d'indus.

2. LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE SOCIALE

Soucieux de ne pas importuner les allocataires sociaux avec des demandes répétées de documents et d'attestations divers, guidé aussi par des préoccupations environnementales, le législateur s'efforce depuis une décennie au moins de promouvoir une administration « sans papier » dans laquelle les flux

automatisés fourniraient un maximum d'informations nécessaires au traitement du dossier.

Dans ce contexte, il est de pratique courante de questionner au minimum le citoyen et de s'en remettre autant que faire se peut à des informations provenant de sources autorisées, par exemple du réseau de la sécurité sociale, de la Banque Carrefour (BCSS) en particulier, ou du Registre national.

Or il se trouve que dans un certain nombre de situations, les flux électroniques sont inexistantes, insuffisamment développés ou inappropriés. C'est le cas par exemple :

- Des cas de cohabitation, de domiciles fictifs, qui peuvent avoir une incidence sur le taux (majoré ou non, 42bis, 50 ter,...) des allocations familiales payées. On rencontre également cette problématique dans bien d'autres secteurs de la sécurité sociale ; des synergies sont, en conséquence, utiles. Par le biais de formulaires périodiques envoyés une ou plusieurs fois par an, les organismes de paiement se basent uniquement sur des déclarations sur l'honneur des allocataires sociaux, sans réel moyen de contrôle, hormis les contrôles sur place des services d'inspection qui ne peuvent cependant agir que dans les limites qui leur sont imparties et pour un nombre limité de cas;
- Du montant des salaires et des prestations sociales dont l'unique source est à ce jour également la déclaration sur l'honneur des familles;
- Des déclarations de naissance à l'administration communale, où un cas récent de fraude à grande échelle par falsification de documents communaux a abouti au paiement de nombreuses primes de naissances par plusieurs caisses du régime des travailleurs salariés. A noter que, pour cette même procédure, il est loisible à une personne de déclarer qu'il s'agit d'une première naissance, bénéficiant ainsi d'une prime de premier rang, plus élevée, sans réelle possibilité pour cette administration de vérifier le bien fondé de la déclaration, a fortiori pour l'organisme de paiement des allocations familiales.

Remarque : quand bien même ces faits sont ou seraient portés à la connaissance des caisses via des flux électroniques, une DMFA par exemple, cela ne se produit souvent que quelques mois plus tard, ce qui génère des indus.

Sans manifester une suspicion systématique, il faut dire par ailleurs que le seul moyen dont disposent les organismes de paiement d'allocations familiales pour contrôler la présence d'enfants résidant à l'étranger (en Europe) est le formulaire E401 rempli et signé par l'autorité communale du lieu où l'enfant habite. Ce seul formulaire papier ne constitue cependant pas une garantie absolue de conformité avec la réalité.

Plus largement, l'internationalisation de plus en plus fréquente des situations familiales augmente de manière sensible le risque de fraude sociale et aucun flux informatique n'existe pour le prévenir.

On ne peut donc dans un même temps évoluer vers une législation sociale favorisant à juste titre l'aide aux familles les moins favorisées et ne pas se donner tous les moyens de l'appliquer en réduisant les risques de fraude. Or cette législation s'est élaborée sur base de situations de fait davantage qu'à partir de situations administratives, en sorte que le suivi en demeurera aléatoire.

Si les flux informatiques se sont développés ces dernières années, ils n'interviennent cependant qu'a posteriori et ils n'offrent qu'une vue parcellaire de tous les éléments d'un dossier qui devraient être passés au crible de contrôles. Il y a loin, parfois, de la situation administrative à la situation réelle.

Engagement :

Article 22 : l'ONSSAPL établira, chaque année, à l'attention des Ministres concernés, un rapport sur les initiatives prises (et à prendre) et les résultats engrangés concernant la lutte contre la fraude sociale, les indus et les erreurs et l'analyse et la constatation des phénomènes de fraude, d'indus et d'erreur.

Facteurs d'influence :

Aucun

Indicateurs de suivi :

Le bilan final du projet Data mining.

Engagement :

Article 23: l'ONSSAPL établira, chaque année, à l'attention du Collège pour la lutte contre la fraude fiscale et sociale un rapport sur les initiatives prises (et à prendre) et les résultats engrangés concernant la lutte contre la fraude sociale, les indus et les erreurs et l'analyse et la constatation des phénomènes de fraude, d'indus et d'erreur.

Facteurs d'influence :

Aucun

Indicateurs de suivi :

Rapports intermédiaires et final.

Engagement :

Article 24: l'ONSSAPL s'engage à s'impliquer dans le projet de l'ONAFTS visant à inclure les montants des revenus dans les flux de prestations et d'allocations sociales mais également à développer des synergies pour faire évoluer certains points de la législation difficilement contrôlables.

Facteurs d'influence :

Aucun

Indicateurs de suivi :

Etat du projet et de la participation effective de l'ONSSAPL.

Contexte :

Organe de coordination, le Service d'information et de recherche sociale (SIRS) soutient les services d'inspection sociale fédéraux dans leur lutte contre le travail illégal et la fraude sociale. Il dépend directement des Ministres de l'Emploi, des Affaires sociales et de la Justice. Il serait peut-être intéressant que l'ONSSAPL soit représenté au sein de l'Assemblée générale des partenaires du SIRS, composée aujourd'hui notamment des présidents des SPF Emploi, Sécurité sociale, Finances, des administrateurs généraux de l'ONEM, de l'ONSS, de l'ONP, de l'INAMI et de l'ONAFTS, des fonctionnaires dirigeants les services d'inspection, etc.

Engagement :

Article 25 : l'Etat s'engage à intégrer au sein de l'Assemblée générale des partenaires du SIRS l'administrateur général de l'ONSSAPL ou son délégué.

Facteurs d'influence :

Aucun

Indicateurs de suivi :

Invitations à participer aux travaux du SIRS.

Dispositions relatives au fonctionnement de l'ONSSAPL

NOUVEAU SUIVI DE GESTION

1. Audit

Contexte :

L'ONSSAPL s'engage à mettre en place pendant la période d'exécution du présent contrat d'administration un audit ayant comme principal objectif la formulation de recommandations nécessaires pour l'amélioration des processus de fonctionnement internes.

L'Etat fédéral demande la constitution d'une cellule d'Audit interne mais demeure conscient de la difficulté qu'il y a, pour une institution de la taille de l'ONSSAPL, de réaliser ce projet sous cette forme.

L'ONSSAPL estime par conséquent qu'il y a lieu d'envisager des solutions alternatives.

Une option possible consistant en un engagement commun à plusieurs IPSS, est la création d'un audit interne inter – IPSS, en clair une collaboration permanente entre l'ONSSAPL, l'ONSS et l'ONAFTS pour ce qui regarde les deux grandes missions de l'Office (sécurité sociale et allocations familiales). Un tel engagement pourrait être soumis au collège des IPSS : d'autres IPSS, de petite taille, pourraient être intéressées s'il appert que la méthodologie déployée dans un audit est importante, quels que soient les différents secteurs de la sécurité sociale explorés.

A défaut d'accord possible avec d'autres IPSS, il serait fait appel à une procédure spécifique d'engagement d'un ou plusieurs experts (par l'intermédiaire de la SMALS par exemple) ou à une entreprise spécialisée.

Si toutefois le choix est porté sur une formule d'audit purement interne, une nouvelle cellule sera créée à cette fin. Composée d'experts en leur matière, cette cellule remplira une fonction d'évaluation permanente et indépendante au sein de l'ONSSAPL, axée sur l'examen de l'exécution des objectifs du contrat d'administration. Elle assistera le management en fournissant des analyses, des évaluations, des recommandations, des avis et informations au sujet des activités examinées. A travers l'application de mêmes normes, elle peut donc garantir la qualité et l'exactitude de l'information se retrouvant dans les contrats d'administration. Sur cette base, le management peut prendre des mesures correctives en temps voulu.

Engagement :

Article 26: l'ONSSAPL s'engage à mettre en place et à faire fonctionner pour la fin du présent contrat une solution d'audit conforme aux normes généralement reconnues, selon le calendrier suivant :

Pour la fin 2010:

Rédaction et approbation d'une charte d'audit et décision sur les moyens de la mettre en œuvre pour l'exécution de cet audit.

Pour la fin 2011:

Développement pratique de l'audit et premier rapport provisoire.

Pour la fin 2012:

Réponse au premier rapport et systématisation du rapport annuel complet.

Pour l'ONSSAPL, le principal objectif de cet audit est l'analyse des processus de fonctionnement internes en vue de les améliorer et par conséquent d'augmenter leur efficacité. Dans le cadre du présent contrat d'administration, cet audit comportera également la mesure de la faisabilité du respect des engagements ainsi que la validation correcte des tableaux de bord y afférents.

Facteurs d'influence :

a) Compte tenu de la diversité des missions et de la petite taille de l'ONSSAPL, la formule de l'audit interne paraît relativement complexe. Le choix se porterait dès lors de préférence sur les alternatives, également au niveau budgétaire.

b) L'option d'une synergie avec d'autres IPSS, si elle s'inscrit dans le droit fil des attentes exprimées par l'Etat Fédéral, recèle son principal écueil: la lourdeur d'une procédure multilatérale et les délais nécessaires qu'elle implique.

Indicateurs de suivi :

Un chef de projet sera désigné. Une charte d'audit, les éventuels accords avec d'autres IPSS et les comptes rendus de réunions seront établis dans ce contexte.

2. Plan ICT

Pendant la durée du présent contrat d'administration, l'ONSSAPL élaborera un plan informatique stratégique, basé sur un audit du service informatique d'une part et sur une analyse des besoins dans le cadre des différentes missions de l'ONSSAPL d'autre part et ceci dans une perspective dynamique. Lors de la préparation de ce plan, un certain nombre de projets de base débiteront encore et les budgets de maintenance et de production des années précédentes sont confirmés.

Le budget informatique de l'ONSSAPL s'élève à 7,25 millions d'euro pour les années 2010 et 2011. Il comprend : le développement de certains nouveaux projets décrits dans le contrat d'administration, la maintenance des applications existantes ainsi qu'une partie pour production par des tiers.

Pour les nouveaux projets, l'attention est attirée sur la participation éventuelle au projet ITINERA II pour l'activité allocations familiales et sur le développement du e-dossier pour le service « sécurité sociale ». Le coût estimé pour ces projets s'élève respectivement à 1,2 et 0,6 millions d'euro pour 2010 et 1,2 et 0,3 millions d'euro en 2011.

Les autres projets sont décrits dans le présent contrat d'administration.

Il y a finalement un certain nombre de projets d'investissement dans le parc des serveurs et PC et les licences concernant la programmation.

Le coût total de tous les nouveaux projets peut être estimé à 3 millions d'euro en 2010.

La maintenance des applications existantes se fait par Cegeka pour l'activité allocations familiales et par la SMALS pour les activités déclarations et cotisations.

Pour Cegeka, le budget prévu pour la maintenance s'élève à 0,52 millions d'euro, et pour la SMALS à 1,3 millions d'euro, réparti de manière égale entre maintenance évolutive (essentiellement adaptations trimestrielles du modèle de déclaration) et corrective.

Le coût de la maintenance de toutes les autres applications, logiciels, hardware et réseau sera à peu de chose près de 1,25 millions d'euro en 2010 et 2011.

Le coût total en matière de maintenance s'élèvera par conséquent à environ 3,3 millions d'euro en 2010.

En ce qui concerne la production, la SMALS fournit un certain nombre de services en matière de traitement des différentes déclarations. Il s'agit de la réception et de l'envoi de fichiers, de la gestion de glossaires, de la production de tableaux de bord et d'autres données statistiques, de tests de nouvelles applications,.....

Pour le service allocations familiales, le coût de production par Cegeka peut être estimé à 0,4 million d'euro pour 2010 et 2011.

Le coût de production total est d'environ un million d'euro en 2010.

3. Plan HR

Contexte :

Le capital humain est l'élément prépondérant du fonctionnement d'une institution publique de sécurité sociale. Veiller à la qualité du recrutement, de la formation et de l'évolution du personnel est un axe prioritaire dans l'organisation de l'ONSSAPL.

Plan prévisionnel :

La création d'un outil performant de gestion prévisionnelle des ressources humaines constituera la ligne de force de la politique du personnel de l'ONSSAPL.

Engagement :

Article 27 : l'ONSSAPL s'engage à intégrer, dès 2010, dans son plan de personnel annuel un plan prévisionnel portant sur les trois années suivantes identifiant les départs à prévoir et la manière de procéder aux remplacements nécessaires et aux transferts de compétences qu'ils supposent.

Indicateur :

Date de communication du plan prévisionnel en annexe des plans de personnel 2011, 2012 et 2013.

Utilisation du plan prévisionnel :

Le plan prévisionnel visé à l'article... sera, avec le plan de personnel lui-même, l'outil de référence servant à la planification :

- des besoins en recrutement (éventuellement en synergie avec les autres IPSS afin d'éviter les concurrences stériles),
- des formations aux métiers de l'ONSSAPL (et des profils particuliers),
- du suivi des cercles de développement,
- de l'accompagnement des carrières et des formations certifiées,
- du développement des compétences managériales,
- de la mobilité vers les bureaux régionaux.

C'est ainsi que le départ prévu d'un collaborateur entraînera soit une initiative de recrutement, soit une formation interne ou externe, soit une décision de réorganisation sans remplacement.

Engagement :

Article 28 : l'ONSSAPL s'engage à justifier chacune de ses actions liées à la gestion du personnel par la référence explicite à son plan de personnel et à son volet prévisionnel, dès la première communication de celui-ci.

Indicateur :

Chaque initiative du service des ressources humaines dans les domaines cités (en résumé : recrutement, formation, accompagnement de carrière) sera reprise dans un fichier électronique dont une des entrées sera la référence au plan de personnel ou à son volet prévisionnel.

Communication d'information :

Comme par le passé, l'ONSSAPL poursuivra sa collaboration avec le SPF P&O en communiquant dans les meilleurs délais toutes les données nécessaires dans les différents aspects de la gestion du personnel (exemple : Pdata).

Attractivité de l'ONSSAPL :

La taille réduite de l'ONSSAPL ne facilite pas sa visibilité ce qui nuit à l'intérêt que pourraient lui porter d'éventuels collaborateurs. Les outils pour combattre cette situation sont limités mais existent : ils passent par l'utilisation des moyens de communications.

Engagements :

Article 29 : l'ONSSAPL s'engage à participer, pendant la période de validité du contrat, à au moins deux manifestations extérieures de type « bourse à l'emploi ».

Article 30 : l'ONSSAPL s'engage à développer dans son site Internet une entrée emploi actualisée présentant en permanence les opportunités de carrière offertes.

Indicateurs :

Dénominations et dates des manifestations avec participation de l'ONSSAPL.

Dates de création et d'actualisation de la partie « emploi » du site internet

4. Synergie

Dans le cadre des synergies possibles avec d'autres IPSS, l'ONSSAPL met son expertise en matière de sécurité sociale du secteur public à disposition d'autres institutions et/ou projets. Ceci concerne tant la traduction des données nécessaires à la perception de cotisations et à la constitution de droits vers le modèle de déclaration DmfAPPL que le contrôle systématique par le service Inspection.

Il pourrait par exemple s'agir dans ce cas de projets spécifiques fortement orientés vers le secteur public (comme CAPELO), ou de nouvelles structures futures comme le développement d'un système de financement des pensions pour le secteur public entier, ou encore la création d'un organisme ou d'un service de perception de cotisations pour le secteur public.

Vu la spécificité du statut officiel et son impact sur la déclaration de sécurité sociale, nous pouvons en d'autres termes envisager d'élargir les compétences de l'ONSSAPL vers d'autres employeurs du secteur public.

5. Généralisation tableaux de bord

L'ONSSAPL dispose déjà de différents éléments pour le contrôle de la gestion : les « general views », les tableaux de bord, les statistiques ad hoc. L'ONSSAPL veut profiter du nouveau cycle de suivi du contrat d'administration pour vérifier si ces différents résultats peuvent être réunis dans un balanced scorecard. Ce balanced scorecard (BSC) doit, pour le management, être un modèle de pilotage avec lequel on mesure systématiquement si les indicateurs ou les objectifs sont réalisés, et en particulier les facteurs de succès critiques. Si les résultats ne sont pas satisfaisants, on initiera systématiquement les démarches d'adaptation nécessaires. Le management veut aussi utiliser ce BSC pour communiquer à tous les agents les informations relatives au suivi de la stratégie.

6. Collaboration entre IPSS

L'ONSSAPL est une administration ouverte et veut collaborer à tous les niveaux avec toutes les institutions publiques de sécurité sociale, plus particulièrement les institutions proches telles que l'ONAFST, l'ONSS et le SdPSP.

Ces synergies ont déjà été abordées dans les articles suivants :

- Article 3: développer un baromètre de qualité pour les SFS et les prestataires de services ;
- Article 4 : les adaptations trimestrielles DmfAPPL ;
- Article 5 : l'échange des données avec le FOD Sécurité Sociale (moniteurs) ;
- Article 7 : suivi de la gestion global ;
- Article 9 : lancer un modèle actuariel « pensions » en collaboration avec le SdPSP ;
- Articles 18 (contexte) et 19 : participation au projet « Itinera-I » avec l'ONAFST ;
- Article 22 : participation au projet « data mining » relatif à la fraude sociale avec les autres IPSS ;
- Article 26 : examen des possibilités de création d'une structure d'audit interne commune à plusieurs IPSS ;

D'autre part, l'ONSSAPL s'associera avec l'ONAFST dans la procédure de remplacement de l'application UNISAL de gestion des rémunérations et de gestion du personnel (appel d'offre dans le cadre d'un marché conjoint).

Enfin, pour répondre aux attentes de l'Etat fédéral en matière de statistiques de la Communauté germanophone, des définitions communes des concepts seront élaborées en collaboration avec l'ONSS pour la sécurité sociale et avec l'ONAFTS pour les allocations familiales, afin de pouvoir comparer ou amalgamer valablement les données du régime des administrations provinciales et locales avec celles du régime des travailleurs salariés.

Ces deux derniers points, cités pour complète information, ne doivent pas faire l'objet d'un engagement spécifique.

7. Indicateur d'efficience

Contexte :

Au delà de la réalisation des missions de l'ONSSAPL il sera utile de suivre les moyens mis en œuvre pour les obtenir.

Engagement :

Article 31 : l'ONSSAPL s'engage à mettre au point, pour la fin de la période du présent contrat d'administration, un système de mesure de l'efficience basé sur certains des indicateurs existants parmi les plus significatifs.

Facteur d'influence :

Aucun

GESTION DURABLE

L'ONSSAPL veut intégrer le bâtiment qu'il occupe de la manière la plus judicieuse possible dans une politique de développement durable. L'ONSSAPL a déjà instauré certaines actions comme le tri des déchets mais entend poursuivre son projet et le développer à tous les domaines liés à la politique de gestion durable notamment en matière d'énergie et de papier.

1. Diminution de la consommation d'énergie des bâtiments

L'ONSSAPL procèdera en 2010 à un audit de l'énergie dans le cadre d'un projet global pour la gestion de l'énergie et de l'environnement en vue de l'obtention d'un certificat EMAS. Cet audit mènera à une série de mesures pouvant contribuer à des économies au niveau de l'énergie sur base d'actions de comptage, d'une analyse des factures d'énergie et d'une inspection des bâtiments et des machines. En 2011, l'ONSSAPL élaborera un plan d'action concret en vue d'intégrer les recommandations de l'audit dans la politique de l'Office national en matière d'énergie.

2. Protection de l'environnement : diminution de la consommation de papier

Contexte :

Une consommation importante de papier est inhérente à une organisation du secteur public. Par l'introduction du dossier électronique, l'ONSSAPL veut non seulement travailler encore plus efficacement et convivialement, mais en outre faire diminuer la consommation de papier.

Objectif :

Article 32 : l'ONSSAPL veut mener des actions en vue d'atteindre une diminution de la consommation de papier de 10% pour 2012, l'année 2009 étant la période de référence.

Les actions suivantes seront menées pour réaliser l'objectif :

- imprimer et copier recto/verso,
- utilisation de caractères et lay-out efficaces dans les textes suivant la marque de la maison,
- rétrécir jusqu'à 2 pages par Page,
- diminuer le poids en grammes,

- stimuler des programmes d'orthographe en vue d'éviter des épreuves d'impression,
- meilleure observation des exemples d'impression,
- réutilisation du papier imprimé recto.

Une campagne de sensibilisation sera lancée en vue d'inciter le personnel à économiser du papier.

Facteurs d'influence :

Aucun

Indicateurs de suivi :

Le nombre de feuilles (impressions ou copies) A4/A3/nombre total d'équivalents temps plein par an.

Engagements de l'Etat fédéral et des institutions publiques de sécurité sociale

Le présent chapitre reprend les engagements auxquels souscrivent, d'une part, les institutions publiques de sécurité sociale représentées par leur Comité de gestion et, d'autre part, l'Etat fédéral représenté par les Ministres de tutelle des institutions concernées dans le cadre de la réalisation de contrats d'administration couvrant la période du 1er janvier 2010 au 31 décembre 2012. Ces contrats d'administration sont conclus conformément aux dispositions de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale.

ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX COMMUNS AUX DEUX PARTIES

Cadre juridique du contrat

Article 33 : 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 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.

Principes de gestion

Article 34 : 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 35 : 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.

ENGAGEMENTS DE L'ETAT FÉDÉRAL

1. Engagements concernant les adaptations en cours de contrat

Prise d'avis, concertation et information préalables

Article 36 : conformément aux dispositions de la loi du 25 avril 1963, l'Etat fédéral 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 législatives pertinentes et de communiquer 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.

2. Engagements concernant les modifications du contrat

Modification du contrat

Article 37 : chaque partie peut proposer à l'autre partie une révision du contrat avant son terme.

Article 38 : actuellement les articles 8 et 9 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 imposent 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.

Les parties contractantes s'engagent à formuler une proposition de modification de la procédure d'avenant.

Communication des décisions

Article 39 : 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.

3. Engagements concernant le suivi de la réalisation des contrats

Suivi de la réalisation des objectifs

Article 40 : 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 41 : 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 optimiser la fonction des commissaires de gouvernement qui les représentent, le cas échéant, via la mise en place du Collège des commissaires du gouvernement, tel que prévu par les articles 7 à 11 de l'arrêté royal du 14 novembre 2001 réglant les conditions de nomination et l'exercice de la mission des Commissaires du Gouvernement auprès des Institutions publiques de sécurité sociale.

Article 42 : 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.

Les parties s'engagent à développer conjointement une méthodologie en vue de la rédaction dudit rapport.

Calendrier

Article 43 : 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, du Budget et de la Fonction publique.

Ce calendrier en vue de l'évaluation annuelle 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 15 jours 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 15 jours après la fin de la concertation ;
- le cas échéant, adaptation du contrat d'administration à la situation modifiée en exécution de l'article 8, §3, alinéa 1^{er}, de l'arrêté royal du 3 avril 1997.

4. Engagements consécutifs à l'évaluation de la réalisation des contrats

Impact des mesures décidées après la signature du contrat

Article 44 : dans le cadre de l'évaluation annuelle de la réalisation des engagements réciproques repris dans le contrat d'administration et conformément à la logique de contractualisation, l'Etat fédéral tiendra compte de l'impact des mesures décidées ou mises en œuvre après la conclusion du présent contrat et ayant entraîné une augmentation significative et mesurable 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.

Respect des engagements

Article 45 : 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 tenteront, autant que faire se peut, de se concilier. En cas de désaccord persistant, 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.

Normes de sécurité

Article 46 : l'institution s'engage à respecter les normes minimales de sécurité qui sont d'application au sein du réseau de la sécurité sociale.

5. Engagements concernant la gestion du personnel

Article 47 : en matière de gestion des ressources humaines, l'Etat s'engage à ce que le plus rapidement possible, un ou plusieurs SLA's soient conclus entre SELOR et les institutions publiques de sécurité sociale. Les institutions publiques de sécurité sociale apporteront leur soutien à la conclusion de ces SLA's.

Les discussions autour de ces SLA's devront porter sur les thématiques suivantes :

- La responsabilisation des institutions en matière d'organisation des recrutements de contractuels et des épreuves complémentaires pour les recrutements de statutaires, ce qui suppose une attention particulière pour une politique dynamique de certification ainsi que des engagements mutuels de la part de SELOR et des institutions;
- L'optimisation de la coopération entre SELOR et les institutions prévoyant une représentation de celles-ci au sein d'un board of stakeholders à mettre en place chez SELOR;
- L'organisation de sélections communes à l'ensemble (ou une partie) des institutions en vue de recruter des fonctions spécifiques mais communes, ce qui suppose une attention particulière pour une utilisation dynamique des réserves avec le support actif de SELOR;
- La gestion des recrutements futurs en tenant compte des problèmes des institutions liés à la pyramide des âges.

Le ou les SLA seront évalués quant à leur exécution de manière à analyser si des adaptations réglementaires doivent être prises afin d'élargir le champ des possibilités des IPSS en matière de gestion de leur politique de personnel.

Article 48 : l'institution s'engage à respecter ses obligations en matière de communication et de reporting en matière de fonction publique et à collaborer de manière constructive à toute obligation future en la matière.

A cet égard, l'Etat fédéral s'engage à effectuer une concertation préalable sur la manière la plus efficace en matière d'échange d'informations.

6. Engagements concernant la gestion des financements

Article 49 : après 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, des financements alternatifs et des affectations spécifiques.

Article 50: l'Etat s'engage à fournir à l'institution les hypothèses de base nécessaires à l'établissement du budget des missions, entre 12 et 17 jours ouvrables avant la séance du Comité de gestion de la Sécurité Sociale (ou le Conseil d'Administration pour l'INASTI) au cours de laquelle le rapport budgétaire au gouvernement est établi ou avant l'échéance prévue pour la transmission des tableaux budgétaires si celle-ci est demandée préalablement. Il s'agit ici des hypothèses de base définies par le Comité Scientifique pour le Budget Economique.

7. Engagements concernant la gestion durable

Article 51 : dans le cadre des engagements de l'institution en matière de gestion durable, l'Etat fédéral appuiera et soutiendra toutes les initiatives de collaboration avec Fedesco et le SPP Développement durable.

8. Engagement en matière de synergies entre IPSS

Article 52 : L'institution s'engage à rechercher au maximum des synergies avec les autres institutions.

Concernant les synergies en matière de gestion, le Collège des IPSS établira chaque année à l'attention de l'Etat fédéral un rapport décrivant les initiatives prises en la matière au cours de l'année écoulée ainsi que leur degré de réalisation. Les initiatives en matière d'ICT seront rapportées par le Comité général de coordination via les canaux actuels de reporting.

Dans ce cadre et pour autant que les initiatives communes répondent à des besoins propres, l'institution y apportera sa pleine collaboration.

Lors du Conseil des Ministres du 13 octobre 2009, l'Etat fédéral a décidé d'installer un groupe de travail sous la présidence des ministres de tutelle, chargé, entre autres, de réfléchir à la gestion financière et à la gestion des réserves, à la gestion des bâtiments, à l'organisation de la perception des cotisations sociales, à l'équipement informatique. Les institutions s'engagent à y apporter leur pleine collaboration, afin que ce groupe de travail puisse déposer ses conclusions à la mi-2011 (ou plus rapidement sur certains thèmes) et rencontrer ainsi le souhait du gouvernement de continuer à améliorer le fonctionnement des IPSS et de les préparer aux défis futurs de la sécurité sociale.

Au sein du même groupe de travail, une concertation aura lieu concernant...

- Différents aspects prioritaires en matière de fonction publique, de gestion de personnel et de recrutement ;
- La thématique des recettes propres de gestion (hors recettes propres qui résultent de prestations effectuées pour des tiers) ;
- La thématique des sanctions positives et négatives telles que prévue par la Loi du 26 juillet 1996 et l'arrêté royal du 3 avril 1997.

Ce groupe de travail est composé par les Ministres de Tutelle, qui en assureront la présidence, le Ministre de la Fonction publique, le Ministre du Budget, les représentants du Collège des IPSS et les représentants des partenaires sociaux.

Fixation des crédits de gestion et du montant maximal des crédits de personnel relatif aux agents statutaires

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

1. Définitions et généralités

Article 53 : le budget de gestion comprend l'ensemble des recettes et des dépenses relatives à la gestion de l'institution, telles qu'énumérées aux annexes 1 et 2 de la circulaire du 19 juillet 2007 aux institutions publiques de sécurité sociale.

Article 54 : les recettes propres, qui résultent de prestations effectuées pour des tiers sur la base d'un recouvrement des frais, s'ajoutent à l'enveloppe de gestion en respectant les procédures de fixation et d'adaptation du budget telles que fixées par l'arrêté royal du 3 avril 1997.

Article 55 : si au cours de la période d'exécution du présent contrat d'administration, l'institution est chargée de missions complémentaires (en front et/ou en back office) entraînant une augmentation de ses dépenses de gestion, ses crédits de gestions seront augmentés d'un montant reconnu nécessaire (après analyse des besoins dans le cadre des enveloppes allouées) de commun accord entre l'institution et le Gouvernement représenté par le (s) Ministre(s) de Tutelle, le Ministre du Budget et le cas échéant, le Ministre de la Fonction Publique.

Si les moyens disponibles (humains ou budgétaires) sont réduits, ou que les missions sont élargies sans que les crédits soient majorés, ce manque de moyens sera répercuté dans l'exécution des objectifs du contrat, sur la base d'un instrument de mesure objectif.

Article 56 : la répartition des articles budgétaires dans les différentes catégories est conforme aux instructions contenues dans la circulaire du 19 juillet 2007 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 ordinaire,
- les dépenses de fonctionnement informatique,
- les dépenses d'investissements (biens immobiliers, informatique et biens mobiliers).

Article 57 : 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 58 : 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^{er}, de l'AR du 3 avril 1997, sont traités dans les conditions prévues par l'article 14, §1^{er}, précité et dans les meilleurs délais par le Commissaire du Gouvernement du Budget.

Article 69 : 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.

2. Budget de gestion pour les exercices 2010, 2011 et 2012

Article 60 : le budget de gestion de l'institution pour les exercices 2010, 2011 et 2012, fixé conformément à l'article 60 et à la décision du Conseil des Ministres du 27 novembre 2009, est établi comme suit :

	2010	2011	2012
Dépenses de personnel	17.647.614,00	17.848.996,00	17.911.028,00
Dont : 1,20% Maribel Social	3.086.912,00	3.147.782,00	3.209.814,00
Dépenses de fonctionnement	9.467.390,00	9.467.390,00	9.467.390,00
Dont : Fonctionnement ordinaire informatique	4.739.515,00	4.739.515,00	4.739.515,00
Détachées SMALS	1.250.563,00	1.250.563,00	1.250.563,00
Investissements	3.470.291,00	3.470.291,00	2.270.291,00
Dont : Investissements mobiliers	203.420,00	203.420,00	203.420,00
Investissements informatiques	2.514.839,00	2.514.839,00	1.314.839,00
Investissements immobiliers	752.032,00	752.032,00	752.032,00
Total	30.585.295,00	30.786.677,00	29.648.709,00

Conformément à l'article 5 de l'AR du 3 avril 1997, le montant maximal des crédits de personnel statutaire est fixé à 14.818.234 euro pour l'exercice 2010, 2011 et 2012.

L'exécution du budget 2010 se fera conformément aux décisions et la notification du Conseil des Ministres du 27 novembre 2009.

Une provision pour le paiement des arriérés de primes de compétence qui seront dus est constituée annuellement. Le montant des dépenses de personnel autorisées par IPSS tel que repris dans le contrat d'administration sera augmenté du montant nécessaire à la liquidation des arriérés relatifs aux primes de compétence liquidées en septembre, pour autant que la somme des montants de toutes les institutions ne dépasse pas le montant total de la provision.

Cette augmentation sera autorisée dans le courant du mois d'octobre par le Secrétaire d'Etat au Budget, sur proposition du ou des Ministres de tutelle de l'institution concernée et sur base des pièces justificatives des paiements effectués et de l'avis du commissaire du gouvernement représentant le Ministre du Budget auprès de l'institution.

Les montants budgétaires pour les exercices 2011 et 2012 sont obtenus sur base de la méthode de calcul propre à l'institution et sur base des hypothèses actuelles. Ces montants pourront faire l'objet d'une réévaluation annuelle et sont donc mentionnés à titre indicatif. Néanmoins, dans la mesure du possible et de la politique budgétaire de l'Etat fédéral, l'Etat fédéral s'engage à respecter au maximum les montants inscrits (ou réévalués en cas de réévaluation) pour les exercices 2011 et 2012.

Si dans le cadre de la politique budgétaire de l'Etat, l'Etat fédéral ne pouvait respecter ce cadre budgétaire, et pour autant que les décisions budgétaires soient susceptibles de mettre en danger la réalisation de certains projets ou objectifs contenus dans le présent contrat, l'institution, le cas échéant, adaptera, en concertation avec le Ministre de Tutelle, les objectifs

à atteindre à due concurrence à l'aide de son modèle de fixation automatique des crédits de gestion. L'évaluation du contrat tiendra compte de l'adaptation intermédiaire des objectifs.

3. Réévaluation annuelle

Article 61 : a politique inchangée, chacune des 2 années suivantes, les montants de chaque catégorie de dépenses seront réévalués de la manière suivante :

a. Crédits de personnel

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

$$\frac{\text{Coefficient moyen de liquidation des rémunérations Année N (1)}}{\text{Coefficient moyen de liquidation des rémunérations année N-1 (2)}}$$

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

Toutefois, si le montant global des crédits de personnel calculé de la manière indiquée ci-dessus était inférieure au montant obtenu par la méthode de calcul propre à l'institution, dont question à l'article 65 du présent contrat de gestion, et pour autant que cette différence soit susceptible de mettre en danger la réalisation de certains projets ou objectifs contenus dans le présent contrat, cette problématique sera discutée sur l'initiative de l'institution concernée pendant la préfiguration ou le contrôle budgétaires, et des crédits complémentaires seront éventuellement accordés.

Les dépenses de personnel supplémentaires obligatoires, nécessaires et imprévisibles qui sont la conséquence d'une décision gouvernementale seront ajoutées aux crédits de personnel, conformément aux principes d'adaptation repris aux articles 37 et 38.

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

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

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

c. Crédits d'investissements immobiliers

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

Opérations immobilières

Article 62 : dans la limite de ses missions, l'institution 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.

Comptabilité analytique

Article 63: l'institution s'engage à procéder au développement et à l'implémentation d'un plan comptable fondé sur le plan comptable normalisé pour les institutions Publiques de sécurité sociales.

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

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

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

Transmission des états périodiques

Article 64 : L'institution communiquera trimestriellement au(x) Ministre (s) de tutelle et au Ministre ayant le budget dans ses attributions un état des recettes et des dépenses de missions et de gestion.

DISPOSITIONS FINALES

Article 65 : les engagements repris dans le présent contrat d'administration ne portent pas atteinte à l'obligation de l'institution 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.

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

Signé à Bruxelles, le

En () exemplaires

Pour l'ONSSAPL

**Les représentants des organisations des
travailleurs et des employeurs, désignés
par le Comité de Gestion**

Yves Roger

Guy Crijns

Theo Janssens

L'Administration générale

François Florizoone

Philippe Nys

Pour l'Etat

Le Ministre des Affaires sociales

Laurette Onkelinx

Le Ministre de l'Emploi

Joëlle Milquet

Le Ministre des Pensions

Michel Daerden

Le Ministre de l'Intérieur

Annemie Turtelboom

Le Secrétaire d'Etat au Budget

Melchior Wathelet

Ministre de la Fonction publique

Inge Vervotte