

FEDERALE OVERHEIDSDIENST WERKGELEGENHEID,
ARBEID EN SOCIAAL OVERLEG

[C – 2016/22178]

21 APRIL 2016. — Koninklijk besluit tot goedkeuring van de vijfde bestuursovereenkomst van de Rijksdienst voor arbeidsvoorziening

FILIP, Koning der Belgen,

Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

Gelet op de wet van 25 april 1963 betreffende het beheer van de instellingen van openbaar nut voor sociale zekerheid en sociale voorzorg;

Gelet op de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels, artikel 47;

Gelet op 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, laatst gewijzigd bij de wet van 12 mei 2014;

Gelet op het advies van het Beheerscomité, gegeven op 3 maart 2016;

Gelet op het advies van de Inspecteur van Financiën, gegeven op 4 maart 2016;

Gelet op de akkoordbevinding van de Minister van Begroting, gegeven op 7 maart 2016;

Op de voordracht van de Minister van Werk, de Minister van Defensie, belast met Ambtenarenzaken en de Minister van Begroting en op het advies van de in Raad vergaderde Ministers,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

Artikel 1. De bij dit besluit gevoegde bestuursovereenkomst wordt goedgekeurd.

Art. 2. Dit besluit treedt in werking op 1 januari 2016.

Art. 3. De minister bevoegd voor Werk, de minister bevoegd voor Ambtenarenzaken en de minister bevoegd voor Begroting zijn, ieder wat hem betreft, belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 21 april 2016.

FILIP

Van Koningswege :

De Minister van Werk,

K. PEETERS

De Minister van Defensie, belast met Ambtenarenzaken,

S. VANDEPUT

De Minister van Begroting,

S. WILMÈS

SERVICE PUBLIC FEDERAL EMPLOI,
TRAVAIL ET CONCERTATION SOCIALE

[C – 2016/22178]

21 AVRIL 2016. — Arrêté royal portant approbation du cinquième contrat d'administration de l'Office national de l'emploi

PHILIPPE, Roi des Belges,

A tous, présents et à venir, Salut.

Vu la loi du 25 avril 1963 sur la gestion des organismes d'intérêt public de sécurité sociale et de prévoyance sociale;

Vu la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, l'article 47;

Vu 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, modifié en dernier lieu par la loi du 12 mai 2014;

Vu l'avis du Comité de Gestion, donné le 3 mars 2016;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 4 mars 2016;

Vu l'accord du Ministre du Budget, donné le 7 mars 2016;

Sur la proposition du Ministre de l'Emploi, du Ministre de la Défense, chargé de la Fonction publique et de la Ministre du Budget et de l'avis des Ministres qui en ont délibéré en Conseil,

Nous avons arrêté et arrêtons :

Article 1^{er}. Le contrat d'administration annexé au présent arrêté est approuvé.

Art. 2. Le présent arrêté entre en vigueur le 1^{er} janvier 2016.

Art. 3. Le ministre qui a l'Emploi dans ses attributions, le ministre qui a la Fonction publique dans ses attributions et le ministre qui a le Budget dans ses attributions sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 21 avril 2016.

PHILIPPE

Par le Roi :

Le Ministre de l'Emploi,

K. PEETERS

Le Ministre de la Défense, chargé de la Fonction publique,

S. VANDEPUT

La Ministre du Budget,

S. WILMÈS

**BESTUURSOVEREENKOMST
VOOR DE PERIODE 2016-2018
TUSSEN DE BELGISCHE STAAT
EN DE RIJKSDIENST VOOR ARBEIDSVOORZIENING**

Inhoudstafel

INLEIDING	3
TITEL I: BEGRIPSBEPALINGEN	5
TITEL II: ALGEMENE BEPALINGEN	10
TITEL III: BELEIDSONDERSTEUNING	12
<i>HOOFDSTUK 1: VOORBEREIDEN EN UITVOEREN VAN NIEUWE SOCIO-ECONOMISCHE MAATREGELEN</i>	<i>12</i>
<i>HOOFDSTUK 2. DE BEVOEGDHEIDSOVERDRACHTEN NAAR DE GEWESTEN OPTIMAAL BEGELEIDEN OM DE 6de STAATSHERVORMING MEE UIT TE VOEREN</i>	<i>14</i>
<i>HOOFDSTUK 3. BELEIDSADVIES GEVEN EN SAMENWERKEN MET DE PARTNERS</i>	<i>15</i>
TITEL IV : UITVOERING EN OPTIMALISERING VAN DE BASISOPDRACHTEN	17
<i>HOOFDSTUK 1 : ONDERSTEUNEN VAN TRANSITIES OP DE ARBEIDSMARKT</i>	<i>17</i>
Afdeling I: Tijdig en correct uitspraak doen over het recht van de sociaal verzekerden	17
Afdeling II: Vergoeden van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers	19
Afdeling III: Ter beschikking stellen van e-governmenttoepassingen	20
Afdeling IV: Administratieve vereenvoudiging nastreven	22
<i>HOOFDSTUK 2: HET SYSTEEM HANDHAVEN EN VERDER ONTWIKKELEN VAN EEN PREVENTIEVE EN GERICHTE AANPAK VAN MISBRUIKEN EN FRAUDE OM REGULIERE TEWERKSTELLING TE ONDERSTEUNEN</i>	<i>23</i>
Afdeling I: Verifiëren van de betalingen verricht door de uitbetalingsinstellingen	23
Afdeling II: Controleren van de boekhoudingen van de uitbetalingsinstellingen	24
Afdeling III: Behandelen van dossiers afstand en beslag	25
Afdeling IV: Uitvoeren van het controlebeleid	26
Afdeling V: Uitvoeren van controles en terugvorderen van onterechte betalingen	27
Afdeling VI: Optimaliseren van controletechnieken	30
TITEL V : GOOD GOVERNANCE	31
<i>HOOFDSTUK 1 : TOEPASSEN VAN HET GEINTEGREERD BEHEERSMODEL</i>	<i>31</i>
<i>HOOFDSTUK 2: EEN GESTRUCTUREERDE KLANTENSTRATEGIE ONTWIKKELEN</i>	<i>32</i>
Afdeling I: Ter beschikking stellen van informatie aan de klanten	32
Afdeling II: Verbeteren van de dienstverlening	34
<i>HOOFDSTUK 3: INVESTEREN IN DE ONTWIKKELING VAN DE MEDEWERKERS EN IN INNOVATIEVE WERKWIJZEN OM EEN AANTREKKELIJKE WERKGEVER TE ZIJN</i>	<i>36</i>
<i>HOOFDSTUK 4: INTERNE CONTROLE</i>	<i>37</i>
<i>HOOFDSTUK 5: MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN</i>	<i>38</i>

<i>HOOFDSTUK 6: OPTIMALISEREN VAN PROCESSEN EN DIENSTEN OM DE EFFICIËNTIE TE VERHOGEN</i>	39
TITEL VI: MEETINSTRUMENTEN VOOR DE OPVOLGING VAN DE DOELSTELLINGEN EN DE NALEVING VAN DE GEDRAGSREGELS	41
TITEL VII: ALGEMENE GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN VOOR BEIDE PARTIJEN	42
TITEL VIII: SPECIFIEKE GEMEENSCHAPPELIJKE VERBINTENISSEN EN SYNERGIEËN TUSSEN OISZ	48
TITEL IX: BUDGETTAIR, FINANCIËEL EN BOEKHOUDKUNDIG LUIK	57
TITEL X: MEDEWERKING AAN TRANSVERSALE PROJECTEN	66
TITEL XI: SLOTBEPALINGEN	67
BIJLAGE 1: DE WETTELIJKE OPDRACHTEN VAN DE RVA	70
BIJLAGE 2: DE MISSIE EN VISIE VAN DE RVA	71

BESTUURSOVEREENKOMST 2016-2018

INLEIDING

BESTUURSOVEREENKOMST VOOR DE PERIODE 2016 - 2018 TUSSEN DE BELGISCHE STAAT EN DE RIJKSDIENST VOOR ARBEIDSVOORZIENING

Overwegende,

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

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

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

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

dat de uitbetalingsinstellingen bevoegd en verantwoordelijk blijven voor de opdrachten toegekend in toepassing van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders en van de wet van 11 april 1995 tot invoering van het handvest van de sociaal verzekerde, met name de werknemer informeren betreffende zijn rechten en plichten met betrekking tot de werkloosheidsverzekering, het dossier van de werknemer indienen bij de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, de voorgeschreven formulieren ter beschikking van de werknemer houden, aan de werknemer of aan de bevoegde diensten alle voorgeschreven mededelingen verstrekken en voorgeschreven documenten overmaken en de werkloosheidsuitkeringen en de andere gelijkgestelde uitkeringen die aan de werknemer toekomen, uitbetalen op grond van de aanduidingen vermeld op de uitkeringskaart, met inachtneming van de wettelijke en de reglementaire bepalingen;

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

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

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

gelet op het advies van het Tussenoverlegcomité, gegeven op 26/02/2016;

gelet op de goedkeuring van het Beheerscomité van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, gegeven tijdens zijn zitting van 04/06/2015 van het voorontwerp van de bestuursovereenkomst en op 03/03/2016 van het ontwerp van bestuursovereenkomst waarover met de regering is onderhandeld;

gelet op het akkoord van het College van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, gegeven op 15/06/2015, inzake de onderlinge coördinatie en consistentie van de ontwerpen van bestuursovereenkomst van de onderscheiden Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid;

gelet op de goedkeuring van de regering, na beraadslaging in de Ministerraad, van 11/03/2016;

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

tussen:

- de Belgische Staat, vertegenwoordigd door de heer Kris Peeters, Vice-eersteminister en Minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel, door mevrouw Sophie Wilmès, Minister van Begroting, belast met de Nationale Loterij en door de heer Steven Vandeput, Minister van Defensie, belast met Ambtenarenzaken

en

- de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, vertegenwoordigd door
 - de stemgerechtigde beheerders, aangeduid door het beheersorgaan: de heer Koen Meesters, mevrouw Sabine Slegers en de heer Jef Maes, als vertegenwoordigers van de werknemers, en mevrouw Monica De Jonghe, als vertegenwoordiger van de werkgevers;
 - de administrateur-generaal, Georges Carlens, en de adjunct-administrateur-generaal, Claudette De Koninck

voor de periode van 1 januari 2016 tot 31 december 2018 overeengekomen wat volgt:

TITEL I: BEGRIPSBEPALINGEN

Artikel 1

In deze bestuursovereenkomst wordt verstaan onder:

1. “De Rijksdienst”: de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening (RVA) zoals bedoeld in artikel 7, §1 van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders;
2. “Entiteit”: In het kader van de geleidelijke reorganisatie van de RVA worden de 30 werkloosheidsbureaus van de RVA vanaf 01.01.2016 gegroepeerd in 16 entiteiten. In elke entiteit is er een coördinerend bureau aangeduid. In de 16 coördinerende bureaus worden zowel back-office als front-office activiteiten uitgevoerd. Er zijn er 7 in Wallonië, 7 in Vlaanderen, 1 in Brussel en 1 in Wallonië, bevoegd voor de Duitstalige gemeenschap. In de andere 14 bureaus is de back-office in geleidelijke afbouw en op termijn zal het accent liggen op de front-office. Het Beheerscomité van de RVA ging akkoord met deze reorganisatie tijdens zijn zitting van 10.07.2014 en de Minister van Werk op 15.07.2014;
3. “Fonds voor Sluiting van Ondernemingen” (FSO): het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers zoals bedoeld in artikel 27 van de wet van 26 juni 2002 betreffende de sluiting van ondernemingen;
4. “Beheerscomité”: het Beheerscomité van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening zoals bedoeld in artikel 1, 5° van de wet van 25 april 1963 betreffende het beheer van de instellingen van openbaar nut voor sociale zekerheid en sociale voorzorg en in artikel 2 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, dat tevens het Beheerscomité vormt van het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen;
5. “Bijzonder Comité”: het Comité opgericht door het koninklijk besluit van 18 juli 2007 tot benoeming van de leden van het Bijzonder Comité in uitvoering van het KB van 23 maart 2007 tot uitvoering van artikel 28 §2 van de wet van 26 juni 2002. Het Bijzonder Comité oefent de bevoegdheid van het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen uit in de social-profitsector en voor de vrije beroepen;
6. “Uitbetalingsinstellingen”(UI): de uitbetalingsinstellingen zoals bepaald door artikel 7, §2 van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders;
7. “Boordtabellen”: de boordtabellen zoals bedoeld in artikel 10 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en de vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;
8. Afwerkingstermijnen “maand” en “dag”: in de artikels van deze overeenkomst zijn verbintenissen opgenomen in verband met de termijnen waarbinnen dossiers worden afgewerkt. De term “dag” staat voor een kalenderdag. Voor de termijnen uitgedrukt in dagen worden de weekends en feestdagen opgenomen in de vermelde termijn. Voor de term “maand” wordt de termijn tussen de dag van ontvangst en de dag voorafgaand aan dezelfde dag van de volgende maand beschouwd als één maand. De termijn van één maand kan naargelang de maand 28, 29, 30 of 31 kalenderdagen bedragen. De

weekends en feestdagen zijn eveneens opgenomen in deze termijn.

9. “Statistical Process Control”-methode (SPC): de methode waarbij op basis van willekeurige statistische steekproeven de correctheid van administratieve beslissingen wordt nagegaan;
10. “Toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen”: de opdracht die alle activiteiten omvat in verband met de behandeling van de aanvragen om werkloosheidsuitkeringen, uitkeringen met bedrijfstoeslag en activeringsuitkeringen, en de behandeling van de aangiften over de gewijzigde situatie van de uitkeringsgerechtigden;
11. “Behandelen van dossiers loopbaanonderbreking en tijdskrediet”: de opdracht die alle activiteiten omvat in verband met de behandeling van aanvragen voor het onderbreken of verminderen van de arbeidsprestaties in het kader van de loopbaanonderbreking (overheidssector) of het tijdskrediet (privésector) en het geven van de opdracht tot betaling van de gerechtigden. De materie loopbaanonderbreking, kan in toepassing van de zesde staatshervorming, evenwel overgenomen worden door de gemeenschappen en gewesten voor personeelsleden die onder hun bevoegdheid vallen.
12. “Behandelen van dossiers pleegverlof”: de opdracht die alle activiteiten omvat in verband met de aanvragen om uitkeringen voor de dagen van afwezigheid op het werk van een pleegouder, met het oog op het verstrekken van pleegzorgen;
13. “Behandelen van dossiers afstand en beslag”: de opdracht waarbij de Rijksdienst als schuldenaar van inkomsten inhoudingen verricht op de uitkeringen die ofwel rechtsreeks door hem betaald worden ofwel via de uitbetalingsinstellingen. Het betreft hoofdzakelijk uitvoerende derdebeslagen, uitvoeringsprocedures inzake onderhoudsgelden (loondelegatie) en overdrachten (in toepassing van de wet van 12 april 1965 op de bescherming van het loon van werknemers);
14. “Verifiëren van de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen”: de opdracht waarbij de Rijksdienst controleert of de betaling van uitkeringen/vergoedingen door de uitbetalingsinstellingen correct is gebeurd. Het betreft de gevallen waarin de uitkeringen of vergoedingen niet rechtstreeks door de Rijksdienst aan de sociaal verzekerde worden betaald, maar door de uitbetalingsinstelling (die hiervoor voorschotten van de Rijksdienst krijgt);
15. “OASIS” (Organisatie Anti-fraude van de Sociale Inspectiediensten): het samenwerkingsakkoord tussen de FOD’s Sociale zekerheid, Financiën, Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (WASO), RSZ, RVA, Kruispuntbank van de Sociale zekerheid en Smals. Er werd een datawarehouse ontwikkeld waarin gegevens uit verschillende gegevensbanken gegroepeerd worden (LATG, Dimona, DMFA, BTW,...). Dit datawarehouse moet de betrokken diensten in staat stellen om, enerzijds, op basis van potentiële fraude-indicatoren doelgerichte controles uit te voeren en, anderzijds, analyses te verrichten op gerelateerde gegevens afkomstig van verschillende socialezekerheidssectoren. De inspectiediensten krijgen zo gedetailleerde informatie (“alarmen”) over werknemers en werkgevers, wat een indicatie kan zijn van mogelijke misbruiken en in voorkomend geval aanleiding kan geven tot een onderzoek ter plaatse;
16. “GENESIS” (Gathering Evidences from National Enquiries Social Inspection Services):
 - 1) het synthetisch kadaster van de onderzoeken, een database die informatie bevat over de lopende of afgesloten onderzoeken bij de inspectiediensten van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, de FOD Sociale Zekerheid en de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening. Door het synthetisch

kadaster van de onderzoeken te raadplegen, kan men gegevens consulteren betreffende de ondernemingen en de natuurlijke personen die het onderwerp van een onderzoek zijn, of zijn geweest, in minstens één van de bovengenoemde inspectiediensten;

2) een platform dat de sociaal inspecteurs toegang biedt tot de sociale databases: de sociaal inspecteurs kunnen op geïntegreerde, gebruiksvriendelijke en beveiligde wijze informatie raadplegen die afkomstig is uit deze verschillende databases en die rechtstreeks verband houdt met het behandelde dossier;

17. "DOLSIS": DOLSIS is een toepassing waarmee men gegevens kan raadplegen in het Rijksregister en het Bisregister, in de werkgeversrepertoria van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid en de Dienst voor Bijzondere Sociale Zekerheidsstelsels, in het Interactief personeelsregister, in de DMFA en in het Limosakadaster. De toegang tot de toepassing DOLSIS is strikt voorbehouden aan bepaalde medewerkers van federale, regionale en communautaire diensten die bevoegd zijn voor het uitvoeren van verschillende verificaties om fraude tegen te gaan;
18. "Terugvorderen": de opdracht die alle activiteiten omvat die gepaard gaan met de invordering van bedragen waarvan bij controle of door spontane aangifte gebleken is dat ze ten onrechte verkregen werden;
19. "Uitspraak over betwiste zaken": de opdracht die alle activiteiten omvat in verband met de behandeling van de dossiers waarin de sociaal verzekerde wel toelaatbaar is tot het recht op uitkeringen maar niet vergoedbaar doordat hij sommige van zijn verplichtingen (zoals ingeschreven zijn als werkzoekende, beschikbaar zijn voor de arbeidsmarkt, juiste aangifte van de gezinstoestand, verplichtingen inzake controle) niet heeft nageleefd of niet voldoet aan de vergoedbaarheidsartikels (bijvoorbeeld werkloos wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil). Vooraleer de Rijksdienst definitief beslist of de werkloze vergoedbaar is of was, krijgt hij, overeenkomstig de vigerende regelgeving, de kans om zijn argumenten uiteen te zetten. Zodra de Rijksdienst een beslissing heeft genomen wordt deze betekend aan de betrokkene;
20. "Geïntegreerd beheer": het beheersmodel dat door de Rijksdienst ontwikkeld werd om gekwantificeerde resultaten te behalen in de verschillende activiteitsdomeinen en dat hem toelaat de basisopdrachten te beheersen via genormeerde beheersindicatoren en tegelijk structurele verbeteringsprojecten op te zetten;
21. "Kostprijsberekening": het model dat een gedetailleerd inzicht biedt in de structuur van de werkingskosten van de Rijksdienst per kostenplaats, kostensoort en basisopdracht door de koppeling van 3 soorten gegevens:
 1. volumegegevens op basis van de activiteitenopvolging binnen de boordtabellen,
 2. gegevens over de werkelijke allocatie van personeels- en andere werkingsmiddelen per opdracht en
 3. de uitvoeringsresultaten van de begroting;
22. "Financieel beheer": de opdracht die alle activiteiten omvat met betrekking tot het beheer van de financiële middelen van de Rijksdienst;
23. "Gewest- en gemeenschapsinstellingen": de instellingen bevoegd voor de arbeidsbemiddeling (een gewestmaterie) en de beroepsopleiding (een gemeenschapsmaterie) zijn:
 - de VDAB, de Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, regelt de arbeidsbemiddeling en de beroepsopleiding in de Vlaamse Gemeenschap. Ook in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest organiseert de VDAB de beroepsopleiding voor Nederlandstaligen;

- de FOREM, l'Office Wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi, organiseert de arbeidsbemiddeling voor Franstaligen in het Waals Gewest, alsook de beroepsopleiding in het Waals Gewest;
- ACTIRIS, de Brusselse Gewestelijke Dienst voor Arbeidsbemiddeling is enkel bevoegd voor arbeidsbemiddeling zowel voor Nederlands- als Franstaligen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- het IBFFP, l'Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle, organiseert de beroepsopleiding van Franstaligen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- het ADG, het Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft is bevoegd voor de organisatie van de arbeidsbemiddeling voor Duitstalige werkzoekenden in het Waals Gewest en regelt de beroepsopleiding in de Duitstalige Gemeenschap;

De voormelde instellingen zijn ingevolge de Zesde Staatshervorming eveneens bevoegd voor sommige materies die werden overgedragen aan de Gewesten, inzonderheid voor de controle van de actieve, passieve en aangepaste beschikbaarheid en voor de beslissingen inzake vrijstelling van beschikbaarheid voor het volgen van studies en opleidingen.

24. "Aangifte van sociale risico's" (ASR): de aangifte van de scenario's binnen de sector werkloosheid laten de werkgever in geval van een sociaal risico toe de gegevens mee te delen, noodzakelijk voor:
- het vaststellen van het recht op uitkeringen (bijvoorbeeld het recht op uitkeringen volledige werkloosheid na een tewerkstelling) of het recht op een bepaald statuut (bijvoorbeeld het statuut van deeltijds werknemer met behoud van rechten);
 - het maandelijks berekenen van de uitkeringen. Het kan hier enerzijds gaan om situaties waarbij werknemers worden vergoed tijdens een schorsing van hun arbeidsovereenkomst (bijvoorbeeld uitkeringen tijdelijke werkloosheid, jeugd- of seniorvakantie-uitkering) en, anderzijds om situaties waarbij werk wordt gecombineerd met een uitkering (bv. activeringsuitkeringen of de inkomensgarantie-uitkering voor de deeltijdse werknemer);
25. "Tijdelijke werkloosheid": de opdracht die alle activiteiten omvat in verband met de behandeling van de mededelingen tijdelijke werkloosheid door de werkgever en de toekenning van uitkeringen aan de tijdelijk werkloze. Een tijdelijk werkloze is een werknemer die door een arbeidsovereenkomst is verbonden en waarvan de uitvoering tijdelijk, geheel of gedeeltelijk, geschorst is door overmacht, collectieve jaarlijkse vakantie, technische stoornis, slecht weer, economische oorzaken, staking of lock-out. In de meeste gevallen is de werkgever verplicht een tijdige mededeling te doen aan het werkloosheidsbureau van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening van de plaats waar de exploitatiezetel van de onderneming gevestigd is;
26. "UNIPROC": een procedure die werd afgesproken met de uitbetalingsinstellingen en de OCMW's om OCMW-voorschotten te vermijden. Aanvragen om werkloosheidsuitkeringen door sociaal verzekerden die tegelijk een beroep doen op het OCMW voor het leefloon worden prioritair onderzocht. Wanneer iemand bij het OCMW een voorschot vraagt, wint het OCMW met een fax informatie in bij de UI over de stand van het werkloosheidsdossier. Indien de UI niet gekend is, wordt de informatie bij de RVA gehaald. Om eventueel een voorschot te vermijden, zal de UI of de RVA meedelen of betrokkene recht heeft op uitkeringen en, indien dit zo is, wanneer dit recht ingaat;

27. “Interne controle” moet begrepen worden in de zin van ‘beheersing’ van de organisatie en haar risico’s. Interne controle is het geheel van maatregelen die door het management en het personeel worden genomen om de strategie en de doelstellingen van de organisatie te kunnen bereiken. Het interne controlesysteem is daarbij gericht op:
- de effectiviteit, efficiëntie en zuinigheid van de processen en activiteiten
 - de beheersing van de risico’s
 - het doen naleven van reglementen en procedures
 - de kwaliteit van de beheersinformatie en, meer algemeen, het naleven van de verplichting tot rekenschap afleggen
 - de bescherming van de middelen of activa tegen verlies, wangebruik en schade;
28. “Interne audit” houdt toezicht op de kwaliteit van het risicobeheer en de interne controlesystemen van de organisatie. Een professionele interne auditfunctie voegt aan het eerstelijnstoezicht door het management zelf, een tweedelijns-, onafhankelijke garantie toe dat het interne controlesysteem goed werkt (‘independent assurance’). De interne auditfunctie zal daarbij ook advies geven aan het management om het bestaande systeem en de maatregelen van interne controle te optimaliseren (‘consultancy’) met het oog op het bereiken van de organisatiedoelstellingen. De interne auditfunctie wenst vanuit haar opdracht en perspectief bij te dragen tot een goede beheersing van de strategische, operationele, administratieve, financiële, informaticatechnische, etc. processen, om zo de werking en resultaten (diensten en producten) van deze processen te optimaliseren. Om deze ambitie te kunnen waarmaken, wordt de interne auditfunctie opgenomen door een actor binnen de organisatie die evenwel onafhankelijk is van elke functionele dienst en het management.
29. “eDeduction”: een project dat beheerd wordt door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Er zal een platform gecreëerd worden voor de elektronische uitwisseling van gegevens in het kader van gedwongen inhoudingen op sociale uitkeringen (beslag onder derden, loonoverdracht,...).

TITEL II: ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 2

De **missie** omschrijft beknopt de bestaansreden en activiteiten van de RVA:

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening is een Openbare Instelling van Sociale Zekerheid. De RVA is verantwoordelijk voor één van de basissectoren van de Sociale Zekerheid. Hij past het stelsel van de werkloosheidsverzekering en het stelsel van loopbaanonderbreking en tijdskrediet toe. De RVA voert de regelgeving ter zake uit. Hierbij moet uiteraard ook rekening gehouden worden met de Europese context die een steeds belangrijker rol speelt binnen het werkgelegenheidsbeleid.

De lijst met de belangrijkste wettelijke opdrachten is opgenomen als **bijlage 1**.

De RVA is actief op 6 grote domeinen:

- preventie
- vergoeding
- (her)inschakeling
- verzoening van het privéleven met het beroepsleven
- informatie
- controle.

De RVA werkt op al deze zes domeinen nauw samen met de politieke beleidsverantwoordelijken en in het bijzonder met zijn Voogdijminister, de Minister van Werk. Hij neemt actief deel aan de voorbereiding en de evaluatie van de reglementeringen waarvoor hij bevoegd is.

In de **visie** beschrijft de RVA waar hij naartoe wil tegen 2020: “Samen voor een activerende sociale bescherming.” De visie geeft duidelijk de richting aan waarin de RVA, samen met zijn medewerkers, wil evolueren en is gesteund op twee pijlers:

De RVA wil:

- sociale bescherming bieden en transitie op de arbeidsmarkt ondersteunen,
- een referentiepunt zijn inzake goed beheer en klantgerichtheid.

De **strategie** vloeit voort uit de visie en bepaalt hoe de RVA zijn visie stapsgewijs zal realiseren. Voor de volgende 3 jaren heeft de RVA 5 strategische doelstellingen bepaald:

1. Een gestructureerde klantenstrategie ontwikkelen om transitie op de arbeidsmarkt te ondersteunen
2. De preventieve en gerichte aanpak van misbruiken en fraude verder uitbreiden om reguliere tewerkstelling te ondersteunen
3. De bevoegdheidsoverdrachten naar de gewesten optimaal begeleiden om de 6e staatshervorming mee uit te voeren
4. Optimaliseren van processen en diensten om de efficiëntie te verhogen
5. Investeren in de ontwikkeling van de medewerkers en in innovatieve werkwijzen om een aantrekkelijke werkgever te zijn

De **waarden** geven aan welke principes en ideeën het intern gedrag van de medewerkers en de relaties van de RVA met de buitenwereld bepalen.

De volledige teksten van de missie, de visie en de strategie van de RVA, zijn opgenomen als **bijlage 2** bij deze bestuursovereenkomst.

Artikel 3

Bij de uitvoering van zijn opdrachten en van deze bestuursovereenkomst werkt de RVA constructief samen met zijn partners en in het bijzonder met:

- de uitbetalingsinstellingen
- de gewestinstellingen
- de OCMW's,...

TITEL III: BELEIDSONDERSTEUNING

De RVA wil de regering optimaal adviseren en ondersteunen bij de voorbereiding en de uitvoering van het regeringsbeleid voor wat de bevoegdheidsdomeinen van de RVA betreft.

HOOFDSTUK 1: VOORBEREIDEN EN UITVOEREN VAN NIEUWE SOCIO-ECONOMISCHE MAATREGELEN

Artikel 4

De RVA ondersteunt de bevoegde overheden en beleidsverantwoordelijken bij de voorbereiding van hervormingen en van de reglementering.

De administratie:

- wijst pistes aan die gevolgd kunnen worden om de politieke doelstellingen te bereiken, inzonderheid rekening houdend met de technische en juridische haalbaarheid,
- verleent technische bijstand aan politieke onderhandelingen,
- ontwikkelt verder politiek weerhouden pistes, inzonderheid door te wijzen op hun juridische, maatschappelijke, economische en budgettaire consequenties en op de gevolgen voor wat de middelen, het personeel en de toepasbaarheid betreft,
- neemt actief deel aan het opstellen van ontwerpen van regelgeving, in het bijzonder in samenwerking met de bevoegde directies van de Federale Overheidsdienst Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg.

Artikel 5

De administratie zal haar beheerders ondersteunen in hun beheers- en adviesopdracht, door hen maximaal te informeren. Dit gebeurt door het opstellen van analyses, statistieken en commentaren en door de deelname van experts aan de vergaderingen van het Beheerscomité van de RVA en van commissies van de Nationale Arbeidsraad, of door deelname aan ad hoc vergaderingen.

De administratie zal haar beheerders, op basis van een objectieve evaluatie van de genomen of nog te nemen maatregelen, gemotiveerde adviezen geven over de haalbaarheid van de beoogde maatregelen, hun juridische, maatschappelijke, economische en budgettaire consequenties en hun gevolgen voor wat de middelen en het personeel betreft.

De administratie doet dit inzonderheid, binnen de door de Minister gestelde termijn, voor de ontwerpen van regelgeving die door de voorgedijoverheid voor advies aan het Beheerscomité worden voorgelegd.

De administratie organiseert op eigen initiatief of op initiatief van het Beheerscomité, technische werkgroepen teneinde complexe materies toe te lichten. Zonodig maakt de administratie, op eigen initiatief of op vraag van het Beheerscomité, bovendien een gedetailleerde technische analyse omtrent de voorgestelde maatregel en zijn implicaties op andere aspecten van de werkloosheidsverzekering en op andere regelgeving.

Artikel 6

De RVA zal, met het oog op de optimale uitvoering van de maatregelen die de regering neemt, telkens een informatiedocument opstellen dat de basisinformatie bevat aangaande de reglementering (infoblad).

De RVA verspreidt concrete informatie door toegankelijke documenten te publiceren op zijn website (www.rva.be) en door, binnen de perken van de middelen waarover hij beschikt, opleidingen en informatiesessies te geven voor ondernemingen, uitbetalingsinstellingen en andere overheidsdiensten, ...

De RVA zal meewerken aan de bekendmaking van de maatregelen die de regering neemt.

HOOFDSTUK 2. DE BEVOEGDHEIDSOVERDRACHTEN NAAR DE GEWESTEN OPTIMAAL BEGELEIDEN OM DE 6de STAATSHERVORMING MEE UIT TE VOEREN

Artikel 7

De RVA neemt vanuit zijn expertise actief deel aan de uitvoering van de overdracht van bevoegdheden naar de gefedereerde entiteiten, zoals voorzien in de bijzondere wetten betreffende de Zesde Staatshervorming.

Deze deelname gebeurt tijdens de overgangperiode conform het Protocol van 04/06/2014, gesloten tussen de federale staat, de Vlaamse Gemeenschap, de Franse Gemeenschap en de Duitstalige Gemeenschap, het Vlaamse Gewest, het Waalse Gewest, het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest en de Franse Gemeenschapscommissie, bevattende verbintenissen die betrekking hebben op de overdracht aan de gemeenschappen en aan de gewesten van de bevoegdheden inzake het arbeidsmarktbeleid, die tot dusver uitgeoefend worden door de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening.

Deze deelname omvat inzonderheid:

- de medewerking aan de opstelling van ontwerpen van regelgeving en van samenwerkingsakkoorden, en het ondersteunen van de beheerders van de RVA in hun adviesopdracht terzake,
- de deelname aan het overleg tussen de federale overheid en de gefedereerde entiteiten, binnen het College van Leidend Ambtenaren en eventueel binnen andere instanties,
- de opstelling van technische dossiers betreffende de overgedragen materies en het beantwoorden van de vragen van de gefedereerde entiteiten om toelichting omtrent de onderrichtingen, formulieren en infobladen opgesteld door de RVA en omtrent de gebruikte procedures en werkinstrumenten,
- de overdracht van gegevens betreffende de individuele dossiers bij het verstrijken van de overgangperiode, in overeenstemming met de afspraken genomen ter uitvoering van het Protocol;
- deelname aan de uitwerking van informatiestromen tussen de RVA en de gewestinstellingen met het oog op gegevensoverdrachten in materies waarin de RVA ook na de overgangperiode als operator optreedt of belast is met de materiële uitvoering van beslissingen van de gewestinstellingen.

Artikel 8

De administratie ondersteunt haar beheerders in hun adviesbevoegdheid door regelmatig de gegevens over te maken die nodig zijn voor de evaluatie van het proces van de bevoegdheidsoverdracht en de gevolgen ervan.

Artikel 9

De RVA zal de betrokken doelgroepen (sociaal verzekerden, werkgevers, gebruikers van dienstencheques en PWA-cheques, partners,...) tijdig en correct informeren over de gevolgen van de bevoegdheidsoverdrachten.

HOOFDSTUK 3. BELEIDSADVIES GEVEN EN SAMENWERKEN MET DE PARTNERS

Artikel 10

De RVA verbindt er zich toe op zijn website (www.rva.be), binnen de maand na de betaalverrichtingen, relevante statistieken ter beschikking te stellen op basis van de betaalgegevens.

Hij verbindt er zich eveneens toe in de loop van 2017 een gebruiksvriendelijkere interactieve statistiek ter beschikking te stellen tot op het niveau van de gewesten, de gemeenschappen en de gemeenten.

Artikel 11

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

Artikel 12

De RVA rapporteert regelmatig, op basis van de maandelijkse monitoring, aan het Beheerscomité en aan de Voogdijminister over de evolutie van de vergoede werkloosheid en over de uitvoering van beleidsmaatregelen die betrekking hebben op zijn bevoegdheden.

Hierover wordt onder meer gerapporteerd via:

- de brochure “Trimestriële indicatoren van de arbeidsmarkt” (publicatie 4 x/jaar);
- het jaarverslag.

Artikel 13

De RVA evalueert de socio-economische maatregelen die onder zijn bevoegdheid vallen door middel van ad hoc verslagen en studies.

Artikel 14

De administratie werkt procedures uit voor de consultatie van de medewerkers en de stakeholders met het oog op het verzamelen van voorstellen tot verbetering van het systeem (vereenvoudiging, detectie van anomalieën, verbeteringsvoorstellen, ...).

Artikel 15

De administratie formuleert jaarlijks ten minste één voorstel tot vereenvoudiging met een belangrijke impact op het functioneren van de RVA, en desgevallend op de meewerkende partners, en dit met een zo groot mogelijke neutraliteit wat de rechten en plichten van de sociaal verzekerden en de werkgevers betreft.

Artikel 16

De RVA organiseert op nationaal niveau, in de schoot van het College Leidend Ambtenaren en via ad hoc werkgroepen, en op lokaal niveau vergaderingen met de gewest- en gemeenschapsinstellingen om de samenwerking tussen de instellingen en de dienstverlening aan de sociaal verzekerden te optimaliseren.

Artikel 17

De RVA staat in voor de materiële uitvoering van alle door de gewestinstellingen genomen beslissingen met naleving van het principe van de federale loyautéit, en die langs elektronische weg of op papier bezorgd worden, met betrekking tot:

- de beschikbaarheid;
- de vrijstelling van beschikbaarheid voor het volgen van studies;
- de activeringsuitkeringen.

TITEL IV : UITVOERING EN OPTIMALISERING VAN DE BASISOPDRACHTEN

Voorafgaande opmerking:

Bepaalde verbintenissen opgenomen in deze bestuursovereenkomst bevatten verschillende doelstellingen of helpen meerdere doelstellingen te bereiken. Daardoor kunnen ze worden ondergebracht onder verschillende hoofdstukken. Voor de leesbaarheid van het document wordt ervoor geopteerd de verbintenis slechts één keer te vermelden, onder het meest pertinente hoofdstuk.

HOOFDSTUK 1 : ONDERSTEUNEN VAN TRANSITIES OP DE ARBEIDSMARKT

Afdeling I: Tijdig en correct uitspraak doen over het recht van de sociaal verzekerden

Artikel 18

Onverminderd de wettelijke termijnen waarbinnen de beslissingen inzake de toekenning van het recht op uitkeringen dienen te worden genomen, neemt de RVA 95% van de beslissingen over de toekenning van het recht op werkloosheidsuitkeringen en uitkeringen in het kader van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage binnen een termijn van 24 dagen na indiening van het volledige dossier.

De uitkeringsaanvragen van werklozen die beschouwd worden als een eerste aanvraag zullen prioritair behandeld worden. 90% van deze aanvragen wordt behandeld binnen:

- 18 dagen in 2016;
- 16 dagen in 2017;
- 14 dagen in 2018.

Artikel 19

De RVA controleert steekproefsgewijs of de beslissingen over de toekenning van het recht op uitkeringen genomen werden in overeenstemming met de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen.

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

Het aantal correcte beslissingen in verband met het recht op uitkeringen bedraagt minstens 95%.

Artikel 20

De RVA maakt minstens 95% van de negatieve beslissingen over tijdelijke werkloosheid over aan de werkgevers binnen de 7 dagen na ontvangst van de volledige mededeling.

Artikel 21

De RVA geeft voor de personen die vóór de aanvangsdatum van hun onderbreking een volledige aanvraag loopbaanonderbreking of tijdskrediet hebben ingediend, een opdracht tot betaling in de maand volgend op de maand waarin de onderbreking aanvangt.

Indien de volledige aanvraag wordt ingediend bij de RVA na de aanvangsdatum van de onderbreking geeft de RVA een opdracht tot betaling in de maand volgend op de maand van de ontvangst van de volledige aanvraag.

Het aantal personen met loopbaanonderbreking of tijdskrediet waarvan de opdracht tot eerste betaling wordt gegeven binnen bovenvermelde termijnen, bedraagt minstens 95%.

Dit geldt eveneens voor de personen die een aanvraag om uitkeringen als pleegouder voor het verstrekken van pleegzorgen hebben ingediend.

Artikel 22

De RVA controleert steekproefsgewijs of de aanvragen om loopbaanonderbreking, tijdskrediet of pleegverlof, evenals de aangiften over de gewijzigde situatie van de uitkeringsgerechtigden, worden behandeld in overeenstemming met de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen.

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

Het aantal correcte beslissingen in verband met het recht op uitkeringen bedraagt minstens 95%.

Artikel 23

Wat loopbaanonderbreking en tijdskrediet betreft verstrekt de RVA algemene informatie over de rechten en plichten van de sociaal verzekerde, overeenkomstig het Handvest van de sociaal verzekerde.

Artikel 24

Inzake het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage controleert de RVA steekproefsgewijs de naleving van de wettelijke vervangingsplicht.

Artikel 25

Op vraag van de regering wordt de RVA bijkomend belast met, enerzijds, de berekening van de loopbaan jaren voor werklozen-SWT (stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage) en oudere werklozen ingevolge de inwerkingtreding van nieuwe regels voor de aangepaste beschikbaarheid en de gewone beschikbaarheid en, anderzijds, met de berekening van de loopbaan jaren voor de landingsbanen in het kader van loopbaanonderbreking/tijdskrediet.

De RVA verbindt er zich toe om deze bijkomende opdrachten zo optimaal mogelijk uit te voeren en hiervoor een informaticatoepassing te ontwikkelen. Hiertoe moet de regelgeving vereenvoudigd worden, met respect voor het evenwicht van het systeem en in overleg met de sociale partners.

Afdeling II: Vergoeden van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers

Artikel 26

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

Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen werkt de ondernemingsonderzoeken na de datum van het faillissement af binnen volgende termijnen:

- in 2016: minstens 80% binnen de 10 maanden;
- in 2017: minstens 85% binnen de 10 maanden;
- in 2018: minstens 85% binnen de 9 maanden.

Artikel 27

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

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

Artikel 28

Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen controleert steekproefsgewijs of de beslissingen over werknemersdossiers houdende de toelaatbaarheid en berekening van de uitkeringen, werden genomen overeenkomstig de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen.

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

Het aantal correcte beslissingen i.v.m. de toelaatbaarheid en berekening van de vergoedingen bedraagt:

- in 2016: minstens 90% ;
- in 2017: minstens 91% ;
- in 2018: minstens 92%.

De Statistical Process Control-methode zal ook stapsgewijs worden uitgebreid naar de dossiers van werkgevers en naar de terugvorderingen bij werknemers.

Artikel 29

Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen werkt in 2016 een voorstel uit om de procedure te wijzigen of af te schaffen, die hij moet toepassen om een overname na faillissement te onderzoeken, en dit met de bedoeling om de betalingstermijn gevoelig in te korten.

Bij dit voorstel zal maximaal rekening worden gehouden met de beschermingsmaatregelen die op heden bestaan voor de overgenomen werknemers.

Voetnoot: Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen is daartoe genoodzaakt gezien het Europees Comité voor de Sociale Rechten een negatief advies heeft afgeleverd over de gemiddelde betalingstermijn, wegens het niet conform zijn met artikel 25 van het Europees Sociaal Handvest.

Afdeling III: Ter beschikking stellen van e-governmenttoepassingen

Artikel 30

De RVA stelt een e-governmenttoepassing ter beschikking waardoor de werkgevers, de sociale secretariaten en de andere betrokken partners de verplichting kunnen naleven om de aangifte van sociale risico's elektronisch te verrichten.

Artikel 31

De RVA stelt aan de werkgevers een e-governmenttoepassing ter beschikking om hun verplichtingen in het kader van tijdelijke werkloosheid te kunnen vervullen.

De elektronische aangiften worden opgeslagen in een gegevensbank waarin ook de papieren aangiften geëncodeerd worden. Deze gegevens worden meegedeeld aan de uitbetalingsinstellingen zodat zij de betalingen binnen de maand kunnen uitvoeren.

Artikel 32

De RVA stelt een e-governmenttoepassing ter beschikking van de werkgever en de burger waardoor de burger een aanvraag om loopbaanonderbreking of tijdskrediet elektronisch kan indienen en eveneens zijn individueel dossier online kan consulteren. Het gaat om volgende types dossiers:

- loopbaanonderbreking
- tijdskrediet
- ouderschapsverlof
- medische bijstand
- palliatief verlof.

Na een evaluatie van de bestaande toepassing in 2016, zal de RVA onderzoeken of de elektronische indiening van de aanvragen in 2017 verplicht kan gemaakt worden.

In het kader van de loopbaanrekening verbindt de RVA er zich eveneens toe om de huidige e-governmenttoepassing tegen eind 2016 in die zin uit te breiden dat de werknemer kan nagaan welke periodes van loopbaanonderbreking/tijdskrediet en thematische verloven reeds opgenomen werden en welke periodes er nog resten, onder voorbehoud van het respecteren van de toekenningsvoorwaarden.

Artikel 33

Het FSO stelt een e-governmenttoepassing ter beschikking waardoor de burger en, mits zijn toestemming, ook zijn vakbondsvertegenwoordiger zijn individueel dossier Fonds voor Sluiting van Ondernemingen online kan consulteren.

Het FSO zal deze e-governmenttoepassing, in samenwerking met de partners, uitbreiden met een elektronische versie van het aanvraagformulier F1, zodat alle tussenkomende partijen deze aanvragen op elektronische wijze kunnen behandelen:

- in 2016: uitvoeren van de behoefte- en technische analyse en ontwikkelen van de toepassing;
- in 2017: ter beschikking stellen van het e-F1 aanvraagformulier.

Daarnaast stelt hij een e-governmenttoepassing ter beschikking voor de curatoren waardoor deze hun faillissementsdossiers, gekend bij het FSO, online kunnen consulteren.

Het FSO biedt de curatoren bovendien de mogelijkheid om via deze toepassing elektronisch en interactief te communiceren en verwittigt de curator per e-mail indien er belangrijke wijzigingen zijn in hun dossiers.

Artikel 34

De RVA ontwikkelt, samen met de uitbetalingsinstellingen, een e-governmenttoepassing die toelaat om werkloosheidsuitkeringen of gelijkgestelde uitkeringen elektronisch aan te vragen. Deze toepassing wordt ter beschikking gesteld in 2017.

Artikel 35

De RVA stelt een e-governmenttoepassing ter beschikking als elektronisch alternatief voor de papieren controlekaart C3, die de werkloze op het einde van elke maand moet indienen om een uitkering te kunnen ontvangen.

Deze elektronische controlekaart C3 kan reeds gebruikt worden door volledig werklozen. De RVA breidt, in samenwerking met de uitbetalingsinstellingen, de bestaande e-governmenttoepassing uit naar andere types controlekaarten.

Afdeling IV: Administratieve vereenvoudiging nastreven

Artikel 36

In overeenstemming met de geldende reglementering en samenwerkingsakkoorden en met het oog op administratieve vereenvoudiging, is er een regelmatige elektronische gegevensuitwisseling tussen de RVA en de gewestinstellingen.

Deze uitwisseling gaat onder meer over:

- de controle op de beschikbaarheid van de werklozen;
- de beslissingen van de gewestinstellingen die de Rijksdienst betreffen;
- de beslissingen van de Rijksdienst die de gewestinstellingen betreffen;
- de werklozen die voor een bepaalde maand uitkeringen hebben ontvangen, voor zover zij beschikbaar moeten zijn voor de arbeidsmarkt;
- de persoonsgegevens nodig voor het opmaken van statistieken met betrekking tot personen die uitkeringen genieten en die al dan niet werkzoekend zijn.

Deze uitwisseling van gegevens gebeurt met het oog op de optimalisatie van de werking van de RVA en van de gewestinstellingen.

Artikel 37

De RVA werkt actief mee aan de realisatie van het Federaal Actieplan Administratieve Vereenvoudiging 2015-2019.

Artikel 38

De RVA zal meewerken aan het project in verband met de ambtshalve inschrijving als werkzoekende via de uitbetalingsinstelling, bij een uitkeringsaanvraag als volledig werkloze, indien de gewestinstellingen akkoord zijn met dit voorstel.

Artikel 39

De RVA besteedt aandacht aan de leesbaarheid van de formulieren en van de informatie die hij verspreidt via infobladen naar de werklozen, werknemers en werkgevers.

In voorkomend geval formuleert de RVA vereenvoudigingsvoorstellen van de reglementering in dit verband.

HOOFDSTUK 2: HET SYSTEEM HANDHAVEN EN VERDER ONTWIKKELEN VAN EEN PREVENTIEVE EN GERICHTE AANPAK VAN MISBRUIKEN EN FRAUDE OM REGULIERE TEWERKSTELLING TE ONDERSTEUNEN

De RVA draagt ook bij aan de ondersteuning van de werkgelegenheid door de bevoegdheidsoverdrachten naar de gefedereerde entiteiten te begeleiden (Titel III, Hoofdstuk 2).

Afdeling I: Verifiëren van de betalingen verricht door de uitbetalingsinstellingen

Artikel 40

De RVA voorziet de uitbetalingsinstellingen van de noodzakelijke financiële middelen om de sociale uitkeringen binnen de gestelde termijnen aan de gerechtigden te kunnen betalen en hun eigen werking te kunnen financieren.

Artikel 41

De RVA verifieert de betalingen, verricht door de uitbetalingsinstellingen, volledig en binnen de wettelijke termijnen.

Bij de verificatie van deze betalingen worden vanaf de indieningsmaand januari 2016 al de boekhoudkundige verantwoordingsstukken in de entiteiten elektronisch ondertekend. Deze verantwoordingsstukken worden vervolgens enkel nog elektronisch verzonden en bewaard bij de RVA en bij de uitbetalingsinstellingen.

De RVA doet op eigen initiatief aan de bevoegde uitbetalingsinstelling een voorstel tot bijpassing aan de reeds toegekende uitkering, wanneer blijkt dat het ingediende bedrag lager is dan het bedrag dat betaald zou moeten zijn volgens de berekeningswijze van de RVA, behalve wanneer het gaat om minimale verschillen.

Artikel 42

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

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

Het aantal correcte beslissingen in verband met de verificatie van de uitgaven bedraagt minstens 98%.

Afdeling II: Controleren van de boekhoudingen van de uitbetalingsinstellingen

Artikel 43

De RVA voert in de afdelingen van de uitbetalingsinstellingen minstens de hierna vermelde controles op de boekhouding uit:

1. Sociale uitkeringen.

Binnen de twaalf maanden volgend op de datum van de ter beschikkingstelling van de boekhoudingen wordt in elke afdeling een standaardcontrole uitgevoerd op de boekhouding "sociale uitkeringen".

Een standaardcontrole omvat:

- De controle van de bewegingen op de financiële rekeningen van het volledige boekjaar;
- De controle van de inventaris van de rekeningen;
- De controle van de spontane overschrijving van de niet betaalde goedgekeurde uitkeringen, de ten laste te nemen bedragen, de te betalen geblokkeerde beslagleggingen, ...

Het minimumvolume dat bij iedere standaardcontrole gecontroleerd wordt zal zo bepaald worden dat het risico op fouten en fraude tot een aanvaardbaar niveau wordt herleid, dat een correct verslag wordt gegarandeerd en dat de continuïteit van de controlemethodes wordt gewaarborgd.

2. Rekeninguittreksels.

Vóór 31 december van het jaar volgend op het boekjaar wordt in elke afdeling de controle uitgevoerd op de boeking van de voorschotten en de resultaten van de verificatie en op de overeenstemming tussen de rekeningen 'RVA' van de uitbetalingsinstellingen en de 'rekeningen-courant' bij de RVA.

3. Beheersboekhouding.

Binnen de twaalf maanden volgend op de datum van de ter beschikkingstelling van de boekhoudingen wordt in elke afdeling van de erkende uitbetalingsinstellingen een standaardcontrole uitgevoerd op de "beheersboekhouding".

Een standaardcontrole is gebaseerd op de bepalingen van het ministerieel besluit van 22.12.1995 en varieert volgens het gewicht van de afdeling.

Het minimumvolume dat bij iedere standaardcontrole gecontroleerd wordt, zal zo bepaald worden dat op een redelijke wijze het werkelijkheidsgetrouw karakter van de kosten en opbrengsten, de continuïteit van de controlemethodes en de kwaliteit van het jaarlijks verslag aan de Minister van Werk wordt gewaarborgd.

4. Interestsprovisie.

In elke afdeling wordt de controle van de voor de interestsprovisie ingediende gevallen uitgevoerd, teneinde de notificatie van de interestsprovisie te kunnen doen tegen het einde van het jaar volgend op het jaar van de indiening.

In samenwerking met de private uitbetalingsinstellingen, zal de RVA zorgen dat het financieel risico dat de RVA loopt bij de financiering van de sociale uitkeringen, wordt beperkt.

Afdeling III: Behandelen van dossiers afstand en beslag

Artikel 44

De RVA waarborgt een eenvormige en correcte behandeling van alle procedures inzake beslag en afstand, met inachtneming van de regels inzake de volgorde van uitvoering bij samenloop van verschillende procedures en met de nodige informatie naar alle betrokken partijen toe.

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

De RVA controleert steekproefsgewijs of de beslissingen houdende de beslagprocedures of de loonoverdrachten werden genomen overeenkomstig de geldende wettelijke en reglementaire bepalingen.

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

Het aantal correcte beslissingen inzake beslagprocedures of loonoverdrachten bedraagt :

- in 2016: minstens 94%;
- vanaf 2017: minstens 95%.

Artikel 45

Het project eDeduction, dat beheerd wordt door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid, is een platform voor de elektronische uitwisseling van gegevens in het kader van gedwongen inhoudingen op sociale uitkeringen (beslag onder derden, loonoverdracht,...). In deze context verbindt de RVA er zich toe, rekening houdend met de beschikbare financiële middelen, om:

- zodra de reglementering het toelaat, de haalbaarheid te analyseren van het automatiseren van de behandeling van gedwongen inhoudingen op de uitkeringen die hij betaalt;
- indien deze analyse positief is en de schuldeisers ze aanvaarden, deze automatisering door te voeren;
- het platform eDeduction te promoten bij de schuldeisers.

Afdeling IV: Uitvoeren van het controlebeleid

Artikel 46

De RVA draagt bij tot de realisatie van het federale actieplan voor de strijd tegen de sociale en fiscale fraude.

De RVA neemt hiervoor deel aan de werkgroepen en realiseert de engagementen uit dit plan die onder zijn bevoegdheid vallen.

Artikel 47

De RVA bepaalt zijn prioriteiten in een strategisch plan controle.

Bovenop de prioriteiten van het voornoemde federaal actieplan bevat dit strategisch plan ten minste de volgende onderwerpen:

- controle van de tijdelijke werkloosheid;
- controle van de gezinstoestand;
- controle van niet-aangegeven werk en inkomsten;
- controle van grensoverschrijdende fraude.

Artikel 48

De RVA implementeert zijn strategie inzake controle door middel van operationele plannen.

In functie van de beschikbare middelen en van de prioriteiten bepalen deze plannen concrete en meetbare doelstellingen en pertinente en uniforme benaderingen inzake preventie, detectie en beteugeling van inbreuken.

De resultaten van de operationele plannen worden opgevolgd via specifieke boordtabellen. Over de resultaten wordt ook jaarlijks gerapporteerd in het RVA-jaarverslag. Indien nodig worden de operationele plannen geactualiseerd.

Afdeling V: Uitvoeren van controles en terugvorderen van onterechte betalingen

Artikel 49

De RVA voert jaarlijks minstens 6.000 controles tijdelijke werkloosheid uit. Het gaat hoofdzakelijk om de 3 volgende types controle:

- onderzoeken bij de eerste kennisgeving tijdelijke werkloosheid;
- onderzoeken bij structurele tijdelijke werkloosheid;
- onderzoeken bij tijdelijke werkloosheid in fraudegevoelige sectoren.

Artikel 50

De RVA controleert systematisch en preventief, samen met de uitbetalingsinstellingen, de correctheid van de aangegeven gezinstoestand, onder meer door de kruising van gegevensbanken. Hierdoor kunnen misbruiken vermeden worden.

De RVA controleert daarenboven a posteriori de correctheid van de aangegeven gezinstoestand voor minstens 6.000 dossiers op jaarbasis. Dit gebeurt op basis van datamining, toevallige steekproeven of het onderzoek van ontvangen klachten.

De RVA werkt in deze materie tevens samen met de gemeentelijke administratie en de lokale politie.

Artikel 51

De RVA stelt, in voorkomend geval samen met de uitbetalingsinstellingen, preventieve systemen in werking om niet-toegestane cumuls van uitkeringen met inkomsten uit betaalde arbeid of uit werk als zelfstandige of uit andere vervanginginkomens te vermijden. Deze systemen zijn gebaseerd op de consultatie van gegevensbanken voor de toekenning van het recht of voor de betaling van de uitkeringen, om onverschuldigde betalingen te vermijden.

De RVA stelt eveneens gestructureerde systemen in werking voor de detectie a posteriori van niet toegestane cumulaties en dit door middel van kruising van databanken.

Artikel 52

In de strijd tegen uitkeringsfraude analyseert en behandelt de RVA alle dossiers, waarin er aanwijzingen zijn van fraude met werkloosheidsuitkeringen, op basis van fictieve arbeidsprestaties of fictieve loongegevens. Deze analyse gebeurt hoofdzakelijk op basis van vaststellingen van de bevoegde administraties voor het innen van sociale bijdragen. De informatie over werkgevers en werknemers die frauderen met fictieve gegevens wordt doorgegeven aan de RSZ, het RIZIV, Famifed en de FOD Financiën.

Artikel 53

De RVA controleert steekproefsgewijs op basis van objectieve criteria en bij aanwijzingen van fraude de dossiers van uitkeringsaanvragen, die arbeidsprestaties of gelijkgestelde prestaties uitgevoerd in het buitenland, bevatten.

De RVA controleert steekproefsgewijs en bij aanwijzing van fraude of werklozen effectief in België verblijven.

De RVA ontwikkelt en intensifieert zijn contacten en de informatie-uitwisseling met de bevoegde Belgische en buitenlandse autoriteiten teneinde situaties van grensoverschrijdende fraude te voorkomen, te ontdekken en te beteugelen.

Artikel 54

Wanneer de RVA vaststelt dat de aanvrager werkloos is wegens omstandigheden afhankelijk van zijn wil, zal de beslissing over het recht op uitkeringen voor 66% van deze dossiers worden genomen binnen de 40 dagen na de indiening van de aanvraag.

Wanneer de RVA vaststelt dat de uitkeringsgerechtigde de verplichtingen om vergoedbaar te zijn niet naleeft, zal de beslissing over het recht op uitkeringen voor 66% van deze dossiers worden genomen binnen de 2 maanden na ontvangst van het volledige dossier.

Artikel 55

De RVA neemt 95% van de beslissingen over de vrijstelling van bepaalde vergoedbaarheidsvoorwaarden binnen een termijn van 24 dagen na indiening van het volledige dossier.

Artikel 56

De RVA stelt bij vaststelling van onterechte betalingen op basis van vergelijkingen met andere gegevensbanken of bij vaststelling van fouten of fraude door de sociaal verzekerde of de werkgever, alles in het werk om de onterecht ontvangen sommen terug te vorderen.

Op vraag van het Rekenhof zal de RVA de problematische invordering van een groot deel van de onverschuldigde uitkeringen vanuit het principe van de voorzichtigheid in de rekeningen van de RVA tot uiting brengen. De RVA zal hierbij beroep doen op de regels die, inzake het beheer van dubieuze debiteuren, zijn vastgelegd door de Boekhoudcommissie bij de invoering van het nieuw genormaliseerd boekhoudplan voor de OISZ.

Artikel 57

De RVA maakt de dossiers van weerspannige debiteuren over aan de Administratie van de niet-fiscale invorderingen. De RVA werkt actief samen met deze administratie zodat ze op een optimale wijze de onterecht ontvangen betalingen kan terugvorderen.

Artikel 58

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

Het aantal dossiers waarbij de beslissing tot terugvordering en het gekende bedrag gezamenlijk worden verstuurd, bedraagt minstens 80%.

Artikel 59

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

In een geest van loyale deelname aan de collectieve schuldenregeling (wet van 5 juli 1998) wordt de beslissing over het voorstel tot verzaking aan de schuldbemiddelaar betekend binnen de kortst mogelijke termijn en zeker, voor meer dan 95% van de beslissingen, binnen de 2 maanden na de verzending van het voorstel.

Artikel 60

De RVA verbindt zich ertoe om via een nieuwe elektronische procedure op structurele en systematische wijze de mogelijkheid te controleren of er inhoudingen kunnen uitgevoerd worden op sociale uitkeringen die betaald zijn aan debiteuren van de RVA door andere instellingen van sociale zekerheid.

Afdeling VI: Optimaliseren van controletechnieken

Artikel 61

De RVA ontwikkelt en optimaliseert het gebruik van technieken van datamining.

Deze technieken tonen verbanden aan tussen uit databanken gehaalde informatie, die het mogelijk maken risicosituaties te ontdekken en controles beter te richten.

Artikel 62

De RVA:

- onderzoekt verschillende scenario's van fraude of misbruik in de materies die binnen de bevoegdheid van de RVA vallen;
- detecteert risico's op fraude of misbruik in nieuwe reglementeringen;
- bepaalt een pertinente aanpak op het vlak van preventie en detectie van inbreuken en neemt deze op in de operationele plannen en in andere controleacties.

Deze activiteiten geven in voorkomend geval tevens aanleiding tot voorstellen tot aanpassing van de reglementering.

Artikel 63

De RVA optimaliseert de samenwerking met andere inspectiediensten onder coördinatie van de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst.

De RVA voert, in samenwerking met de andere inspectiediensten, controles uit op grote evenementen met een commercieel karakter.

De RVA werkt ook actief mee aan de controles die georganiseerd worden op initiatief van de Arbeidsauditeur.

Binnen het wettelijk kader, stuurt de RVA informatie die verzameld wordt tijdens deze controles door naar andere administraties zoals de RSZ, het RIZIV, Famifed, FOD Financiën, de gemeenten, OCMW's, gewestinstellingen,... waardoor oneigenlijk gebruik en bedrog kan worden voorkomen en opgespoord.

Artikel 64

De RVA werkt actief mee aan de optimalisering van de gegevensbanken die ter beschikking staan van de controlediensten (OASIS, GENESIS, DOLSI, ...) en gebruikt de informatie van deze gegevensbanken in de uitvoering van zijn controleopdrachten.

Artikel 65

De RVA controleert steekproefsgewijs de kwaliteit van de uitgevoerde controleonderzoeken.

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

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

TITEL V : GOOD GOVERNANCE

HOOFDSTUK I : TOEPASSEN VAN HET GEÏNTEGREERD BEHEERSMODEL

Artikel 66

De RVA maakt voor zijn intern beheer gebruik van een geïntegreerd beheersmodel dat toelaat op een systematische manier de strategie te bepalen en op te volgen inzake:

- de efficiënte uitvoering van de dagelijkse kernactiviteiten
- de uitvoering van noodzakelijke verbeteringsprojecten om de interne werking en de dienstverlening aan de klanten te optimaliseren.

Artikel 67

De RVA bepaalt zijn strategie voor een periode van 3 jaar. De strategie wordt vertaald in een operationeel plan met specifieke doelstellingen en indicatoren.

Ook de operationele entiteiten en supportdirecties van de RVA stellen jaarlijks een operationeel plan op dat de RVA-strategie vertaalt in lokale doelstellingen en indicatoren.

Artikel 68

Om op een gestructureerde manier aan strategische planning te doen, maakt de RVA gebruik van een strategische kalender waarin meerdere cycli op elkaar worden afgestemd: de voornaamste beslissingsmomenten in verband met de strategie, de begroting, de evaluatiecyclus en de bestuursautonomie.

De uitvoering van de strategie wordt twee maal per jaar geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd tijdens een strategisch seminarie. Over de beslissingen van elk strategisch seminarie wordt binnen de maand intern gecommuniceerd en wordt er een verslag opgemaakt.

HOOFDSTUK 2: EEN GESTRUCTUREERDE KLANTENSTRATEGIE ONTWIKKELEN

Afdeling I: Ter beschikking stellen van informatie aan de klanten

Artikel 69

De RVA stelt via zijn website (www.rva.be) up-to-date informatie ter beschikking voor de burgers en werkgevers:

1. de adrescoördinaten van de entiteiten / werkloosheidsbureaus, alsook de informatie over hun bereikbaarheid en toegankelijkheid;
2. de bijgewerkte reglementering voorgesteld in overzichtelijke infobladen en folders;
3. publicaties, studies en statistische gegevens van de RVA;
4. formulieren van de RVA in een downloadbare versie;
5. interactieve programma's die het mogelijk maken om o.m. het bedrag van bepaalde uitkeringen te berekenen.

Artikel 70

De RVA stelt een gespecialiseerde website ter beschikking van zijn partners en van professionele gebruikers waarop technische en reglementaire documenten gepubliceerd en geactualiseerd worden.

Artikel 71

De RVA stelt kosteloos informatieve documenten ter beschikking van het publiek over zijn activiteitsdomeinen, de te vervullen formaliteiten en de meest voorkomende situaties (folders,...).

Deze informatie is afgestemd op de verschillende doelgroepen, zoals werklozen, werknemers, werkgevers,...

Artikel 72

De RVA geeft, met inachtneming van de wettelijk voorziene taakverdeling tussen de RVA en de uitbetalingsinstellingen en van de onderscheiden verantwoordelijkheden van de diverse instellingen, een schriftelijk antwoord op elk schriftelijk verzoek van de sociaal verzekerde en van de werkgever inzake zijn rechten en plichten. Dit schriftelijk antwoord zal in meer dan 80% van de gevallen binnen een termijn van 14 dagen verzonden worden naar de verzoeker.

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

Artikel 73

Bij elk schriftelijk verzoek om informatie of advies, of bij elke schriftelijke aanvraag om uitkeringen, die verkeerdelijk aan de RVA is gericht, zal de RVA dit verzoek of deze aanvraag onverwijld aan de bevoegde instelling overmaken, en zal hij tegelijkertijd de verzoeker daarvan in kennis stellen. Minstens 95% van de verzoeken of aanvragen moet binnen een termijn van 14 dagen doorgestuurd worden, op voorwaarde dat de bevoegde instelling gekend is.

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

Artikel 74

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

90% van de vragen om ruling wordt beantwoord binnen de 14 dagen, na ontvangst van het volledige verzoek.

Afdeling II: Verbeteren van de dienstverlening

Artikel 75

De Rijksdienst garandeert dat elk werkloosheidsbureau minimum 17,5 uur per week toegankelijk is voor het publiek.

Onverminderd de bevoegdheid van de directeur van de entiteit om de openingsuren te bepalen, zal ieder werkloosheidsbureau in elk geval alle werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 8u30 en 11u30 en minimum één dag tussen 14u00 en 16u30 toegankelijk zijn.

Een onderhoud op afspraak is eveneens mogelijk, rekening houdend met de vereisten inzake veiligheid.

Artikel 76

Teneinde de behandeling van briefwisseling, mails en telefonische oproepen te optimaliseren zal de RVA de oprichting van een contactcenter voorbereiden. De RVA verbindt er zich toe dit contactcenter ten laatste in 2018 op te richten.

Artikel 77

De RVA en het FSO voeren binnen de looptijd van deze bestuursovereenkomst op regelmatige basis enquêtes uit bij hun klanten.

De klantengroepen die bevroegd zullen worden in verband met hun tevredenheid, behoeften en verwachtingen zijn:

- bezoekers van de bureaus
- personen die telefonisch contact hebben gehad met de RVA/het FSO
- uitkeringstrekking loopbaanonderbreking/tijdskrediet
- werkgevers en sociaal secretariaten in het kader van tijdelijke werkloosheid
- bezoekers van de website
- gebruikers van e-governmenttoepassingen
- werknemers, curatoren en werknemersorganisaties die een beroep doen op het FSO.

De resultaten van deze enquêtes worden onderzocht en geëvalueerd en leiden tot acties gericht op het verbeteren van de dienstverlening.

Artikel 78

De RVA optimaliseert zijn systeem van klachtenmanagement.

Een klacht is een uiting van ontevredenheid over een dienstverlening (of een dienst die had moeten worden geleverd) door de RVA.

De klacht moet verband houden met de werking van de RVA of met de kwaliteit van zijn producten of diensten.

De klant, een sociaal verzekerde of een werkgever, kan zijn klacht indienen via meerdere kanalen: via brief, mail, onlineformulier op de RVA-website of door overhandiging aan het onthaal.

De klant ontvangt een definitief antwoord op zijn klacht of een vraag tot bijkomende inlichting binnen de 20 dagen na de ontvangst van de volledige klacht bij de RVA.

De RVA haalt uit de klachten van zijn klanten de nodige informatie inzake de evolutie van hun verwachtingen en inzake eventuele disfuncties die zich in de diensten kunnen voordoen, om snel te reageren door middel van verbeteringsacties.

De RVA organiseert een interne audit van zijn systeem van klachtenmanagement. Op basis van de bevindingen wordt het systeem geoptimaliseerd.

Artikel 79

De RVA maakt deel uit van het Federaal Netwerk Klachtenmanagement. Jaarlijks rapporteert de RVA de resultaten van een meting van de door het Federaal Netwerk Klachtenmanagement vastgelegde indicatoren aan de verantwoordelijke van het netwerk, die de rapportering van de eerstelijnsbehandeling van de klachten van de aangesloten organisaties centraliseert.

Artikel 80

De RVA bevordert bij de behandeling van klachten de samenwerking met de Federale ombudsman, overeenkomstig het samenwerkingsprotocol voor de relaties tussen de Federale ombudsman en de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid bij de behandeling van klachten.

Bij een vraag om informatie met betrekking tot een klacht, verschaft de bevoegde dienst van de RVA de Federale ombudsman de gewenste inlichtingen.

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

De bevoegde dienst van de RVA antwoordt ten laatste binnen een termijn van vijftien werkdagen vanaf de ontvangst van de vraag, tenzij er bij de toepassing van artikel 11, 1^e lid van de wet van 22 maart 1995 tot instelling van de federale ombudsmannen een kortere termijn wordt opgelegd.

Het klachtenmanagement van de RVA in de eerste lijn, wordt afgestemd op de interventies van de Federale ombudsman in de tweede lijn.

HOOFDSTUK 3: INVESTEREN IN DE ONTWIKKELING VAN DE MEDEWERKERS EN IN INNOVATIEVE WERKWIJZEN OM EEN AANTREKKELIJKE WERKGEVER TE ZIJN

Om zijn opdrachten goed uit te voeren, beschikt de RVA over competente en gemotiveerde medewerkers. Om hun taken in optimale omstandigheden uit te voeren, kunnen ze ook rekenen op de nodige ondersteuning: bekwame leidinggevendenden, werkmiddelen aangepast aan hun behoeften, opleidingen,...

Artikel 81

Om competente medewerkers te behouden en om de betrokkenheid, de tevredenheid en het welzijn van de medewerkers te verbeteren, organiseert de RVA om de twee jaar een enquête bij alle medewerkers, waarbij ze zich kunnen uitspreken over hun tevredenheid over de RVA als werkgever en over de verschillende domeinen van hun job (jobinhoud, directe chef, verloning...).

De resultaten worden geanalyseerd en vervolgens worden er verbeteringsacties opgestart.

Artikel 82

De RVA maakt gebruik van een personeelsallocatiemodel dat transparant is en wordt opgemaakt op basis van objectieve criteria.

Dit personeelsallocatiemodel wordt jaarlijks herzien en maandelijks opgevolgd.

Artikel 83

De RVA implementeert een Globaal Ontwikkelingsplan om competentie-ontwikkelingsacties, nodig voor het bereiken van de strategische doelstellingen van de organisatie en de individuele doelstellingen, op een proactieve manier te plannen, te realiseren en op te volgen.

Het Globaal Ontwikkelingsplan bepaalt de opleidingsprioriteiten voor een periode van 3 jaar en wordt jaarlijks geëvalueerd en waar nodig bijgestuurd.

Artikel 84

De medewerkers van de RVA moeten een reglementering en procedures toepassen die steeds ingewikkelder worden.

Om hen te helpen ontwikkelt de RVA praktisch bruikbare tools die de dossierbeheerders ondersteunen bij het behandelen van hun dossiers, zodat ze autonoom en op het gewenste ogenblik alle nuttige en correcte informatie over reglementering en procedures samen terugvinden.

Artikel 85

De RVA zal tijdens de looptijd van deze bestuursovereenkomst een competentie-managementmodel ontwikkelen. Dit moet toelaten om de visie, missie en strategie van de organisatie te vertalen tot op het niveau van de gewenste competenties van de medewerkers.

Alle aspecten van het personeelsbeleid (werving en selectie, ontwikkeling, evaluatie...) zullen opgenomen worden in het competentie-managementmodel en op elkaar afgestemd worden.

HOOFDSTUK 4: INTERNE CONTROLE

Artikel 86

De boordtabellen zijn beheersinstrumenten die het de RVA mogelijk maken de kwaliteit van de uitvoering van de kerntaken op te volgen en onder controle te houden (behandelingstermijnen, saldo's, geproduceerde hoeveelheden, correctheid van beslissingen,...).

Voor alle basisopdrachten van de entiteiten zijn uniforme indicatoren en doelstellingen bepaald. Deze worden dagelijks opgevolgd in de diensten en er wordt maandelijks over gerapporteerd. De resultaten van de boordtabellen zijn in principe 7 dagen na de laatste dag van de maand beschikbaar in het data warehouse.

De directeurs van de entiteiten stellen daarenboven maandelijks een verslag op. Hierin leggen zij uit welke vastgestelde evoluties en problemen in de voorbije maand de resultaten van de boordtabellen hebben beïnvloed of zullen beïnvloeden.

Iedere maand wordt er een analyse gemaakt van de resultaten van de boordtabellen om na te gaan of er problemen zijn om de doelstellingen van de bestuursovereenkomst of de normen van de boordtabellen te behalen.

Aan de hand van deze analyse kan de RVA nagaan of er gepaste en voldoende maatregelen werden genomen om dreigende moeilijkheden te vermijden of er structureel dient te worden bijgestuurd, of er bijkomende ondersteuning nodig is of dat er middelen dienen te worden herschikt.

Tijdens het jaarlijks strategisch herfstseminarie worden de indicatoren van de boordtabellen en de behaalde resultaten onderzocht met het oog op een eventuele bijsturing en aanpassing van de doelstellingen per basisopdracht.

Artikel 87

De RVA stelt onderrichtingen op met richtlijnen over hoe de reglementering moet toegepast worden.

Door gebruik te maken van volgende instrumenten controleert de RVA systematisch of de reglementering en de geldende procedures uniform, efficiënt en correct worden toegepast:

- boordtabellen
- steekproefsgewijze kwaliteitscontrole door het toepassen van de SPC-methode
- workshops
- ad hoc analyses
- procesmatig beheer.

HOOFDSTUK 5: MAATSCHAPPELIJK VERANTWOORD ONDERNEMEN

Artikel 88

De RVA past de federale deontologische code toe, zoals voorzien in artikel 14ter van het koninklijk besluit van 14 juni 2007. Deze deontologische code werd omgezet in concrete richtlijnen voor de verschillende diensten van de RVA.

Artikel 89

De RVA ontvangt in het kader van zijn maatschappelijke verantwoordelijkheid leerlingen, studenten en werkzoekenden om stage te lopen in de diensten.

Jaarlijks onthaalt de RVA stagiairs waarvan het aantal overeenstemt met 10% van de voltijdse equivalenten van het RVA-personeel, exclusief hulp-en onderhoudspersoneel.

Na de stage wordt er een elektronische tevredenheidsenquête gehouden bij de stagiairs om de kwaliteit van hun onthaal te verbeteren.

Artikel 90

De RVA engageert zich in de strijd tegen de armoede. Hiertoe werkt de RVA samen met de Openbare Centra voor Maatschappelijk Welzijn (OCMW's).

Deze samenwerking behelst:

- de jaarlijkse organisatie van een vergadering op entiteitsniveau waarop alle OCMW's worden uitgenodigd;
- de deelname van de entiteit aan een provinciale vergadering van de OCMW's die georganiseerd wordt op initiatief van de verantwoordelijke overheid;
- de aanstelling van een contactpersoon in elke entiteit waarvan de naam aan de OCMW's zal worden meegedeeld;
- de toepassing van de procedure UNIPROC om OCMW-voorschotten te vermijden: indien een volledige aanvraag wordt ingediend vóór 15 uur geeft de RVA diezelfde dag nog een antwoord aan het OCMW;
- het in kaart brengen van de impact van de regeringsmaatregelen, samen met de organiserende overheid, op de OCMW's door enerzijds de raming vooraf van de begrotingsimpact (ex ante) en anderzijds de evaluatie nadien van de reële impact (ex post) op basis van elektronische stromen via de Kruispuntbank van de Sociale zekerheid.

Daarnaast werkt de RVA mee aan het Federaal Plan Armoedebestrijding door de organisatie van sensibiliseringsacties voor medewerkers van de RVA rond het armoedefenomeen, in samenwerking met de ervaringsdeskundigen.

HOOFDSTUK 6: OPTIMALISEREN VAN PROCESSEN EN DIENSTEN OM DE EFFICIËNTIE TE VERHOGEN

Artikel 91

De RVA hanteert een systeem van kostprijsberekening waardoor hij een gedetailleerd overzicht heeft van de structuur van de werkingskosten van de Rijksdienst. Er is een opsplitsing volgens kostenplaats, kostensoort en basisopdracht.

Door de kostprijsberekening te linken aan de boordtabellen kan het verband gelegd worden tussen financiële informatie en operationele informatie en kan men de prijs per eenheid product berekenen.

De resultaten van de kostprijsberekening van het voorbije jaar worden vóór eind september gepubliceerd en kunnen aanleiding geven tot verbeteringsacties om de efficiëntie te verhogen.

Artikel 92

De RVA laat de beschikbare tegoeden op de financiële rekening van het globaal financieel beheer niet meer dan twee werkdagen van de maand 0,42 % en niet meer dan één werkdag van de maand 0,83 % van het initieel uitgavenbudget sector sociale zekerheid van de RVA overschrijden.

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

Artikel 93

De boekhouding van de RVA zal verder worden gemoderniseerd door een digitalisering van alle boekhoudkundige bewijsstukken en door de verwerking van de e-factuur mogelijk te maken. Immers, overeenkomstig het regeerakkoord van 10.10.2014 zal de elektronische facturatie, in het kader van de administratieve vereenvoudiging, voor de overheid verplicht worden vanaf 2016.

Daarenboven zal de RVA in de loop van 2016 de nodige voorbereidingen treffen om een elektronisch documentmanagementsysteem te implementeren.

Artikel 94

De RVA past de principes van procesmanagement en Lean management toe op organisatieniveau teneinde de efficiëntie en uniformiteit van de processen te verhogen en de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren.

In een eerste fase worden de processen van de operationele entiteiten in kaart gebracht, beschreven en geanalyseerd. Het gaat om de processen waarbij het grootste deel van de RVA-personeelsleden betrokken zijn:

- 5 back-office processen
- 1 front-office proces
- 1 support proces

Om de processen en de dienstverlening te optimaliseren zullen na de analysefase de nodige verbeteringsacties worden uitgevoerd.

Artikel 95

De RVA heeft belangrijke inspanningen gedaan om een rigoureuus beleid te voeren in de loop van de vorige bestuursovereenkomsten. De RVA zal deze inspanningen voortzetten, rekening houdend met de reeds bereikte resultaten, nieuwe opdrachten, hun complexiteit en het werkvolume.

De RVA verbindt zich ertoe, ondanks de beperkte budgettaire middelen, de verbintenissen van deze overeenkomst te behalen tijdens de duur van haar geldigheid. Het niet behalen van een verbintenis in verband met de kernactiviteiten van de RVA zal evenwel niet als dusdanig beschouwd worden indien dit het aanwijsbare gevolg is van:

- een stijging van het aantal aanvragen met minstens 20% ten opzichte van de 12 laatste maanden ingevolge de conjuncturele evolutie;
- een significante stijging van de complexiteit van de dossiers ingevolge een nieuwe beleidsmaatregel;
- een uitzonderlijke situatie waarbij het aantal dagen waarop niet gewerkt wordt binnen de federale overheid in de loop van eenzelfde maand meer dan 3 dagen bedraagt (uitgezonderd zaterdagen en zondagen).

Artikel 96

Om de opgelegde besparingen te kunnen realiseren die in het kader van de budgettaire beperkingen op de federale overheid zijn toegepast, zet de RVA de geleidelijke reorganisatie van zijn buitendiensten verder in overeenstemming met het reorganisatieplan dat werd goedgekeurd door het RVA-Beheerscomité tijdens zijn zitting van 10.07.2014 en door de Minister van Werk op 15.07.2014.

De huidige 30 werkloosheidsbureaus worden vanaf 01.01.2016 gegroepeerd in 16 entiteiten, waarbij de back-office activiteiten geleidelijk aan gecentraliseerd zullen worden in een centraliserend bureau.

In de overige 14 werkloosheidsbureaus wordt de back-office geleidelijk afgebouwd en op termijn zal daar het accent liggen op de front-office dienstverlening.

Artikel 97

De RVA zal een actor zijn in het project G-Cloud en zal erover waken dat zijn informaticasysteem en zijn netwerkdiensten zoveel als mogelijk ontwikkeld worden in een gemeenschappelijke, open en beveiligde infrastructuur. De RVA zal de evolutie van zijn informaticasysteem afstemmen op de verschillende componenten van dit gemeenschappelijk platform. De RVA stelt een roadmap op die aangeeft hoe hij G-Cloud en zijn diensten zal gebruiken.

De RVA voert een studie uit om na te gaan hoe de informaticatoepassingen die gebruik maken van de mainframetechnologie geleidelijk kunnen vervangen worden door toepassingen die gebruik maken van nieuwe technologieën. Op basis van de resultaten van deze studie verbindt de RVA er zich toe over te gaan tot de concrete realisatie ervan via een projectmatige aanpak in 3 fasen:

- opstart vanaf 2016: migratie van het proces Loopbaanonderbreking/tijdskrediet
- opstart vanaf 2017: migratie van het proces Toelaatbaarheid
- opstart vanaf 2018: migratie van het proces Verificatie.

De RVA werkt samen met de KSZ om het gebruik van de eBox te laten toenemen door administratieve documenten zoveel als mogelijk ter beschikking te stellen in de eBox van de burger of de onderneming.

TITEL VI: MEETINSTRUMENTEN VOOR DE OPVOLGING VAN DE DOELSTELLINGEN EN DE NALEVING VAN DE GEDRAGSREGELS

Artikel 98

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

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

Voor de naleving van de verbintenissen wordt geen rekening gehouden met uitzonderlijke gevallen waarbij het om minder dan 5 dossiers gaat.

Artikel 99

De RVA realiseert de projecten of studies, vermeld in de artikels 10, 25, 32, 33, 34, 35, 45, 61, 76, 85 en 96, die de RVA onderneemt om bepaalde doelstellingen na te komen, vóór het einde van de looptijd van deze bestuursovereenkomst en integreert de projecten in de basisactiviteiten.

Artikel 100

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

1. de RVA beschikt permanent over boordtabellen waarmee de output van de activiteiten gemeten wordt, zoals de behandelingstermijn van een dossier, de correctheid van de genomen beslissingen, het saldo van de nog te behandelen dossiers, de kostprijs van de activiteiten,...;
2. de meetgegevens van de operationele plannen "controle" worden opgenomen in boordtabellen en worden besproken tijdens de maandelijkse vergadering boordtabellen. De activiteiten en resultaten van de controlediensten, die niet binnen een operationeel plan vallen, worden eveneens op regelmatige basis opgevolgd en besproken. Op basis van deze meetgegevens zal de RVA het uitgestippelde controlebeleid evalueren en bijsturen waar nodig;
3. de RVA meet op basis van enquêtes en steekproeven de tevredenheidsgraad van de bezoekers en gebruikers van de diensten van de RVA en de tevredenheidsgraad van zijn medewerkers;
4. de RVA volgt de verbeteringsprojecten op via een specifieke rapportering.

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

TITEL VII: ALGEMENE GEMEENSCHAPPELIJKE BEPALINGEN VOOR BEIDE PARTIJEN

Juridisch kader van de overeenkomst

Artikel 101

De beleidskeuze voor de rechtsfiguur van de overeenkomst leidt tot een vervanging van de klassieke gezagsverhouding door een meer contractuele verhouding. Beide partijen verbinden zich dus tot structureel overleg en wederzijdse akkoorden 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 de naleving van de verbintenissen van deze overeenkomst.

Daartegenover verbinden de OISZ er zich toe om de toegekende middelen op een zo efficiënt mogelijke wijze te gebruiken om maximaal het geheel van de opgenomen doelstellingen die hen met toepassing van het voorliggend contract zijn opgelegd te vervullen.

Beheersprincipes

Artikel 102

De overeenkomstsluitende partijen verbinden zich ertoe de principes van het paritair beheer na te leven. Het Beheerscomité en de verantwoordelijken voor het dagelijks bestuur treden op als echte partners.

Artikel 103

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. Op dat vlak vormt het eerbiedigen van het voorafgaande overleg bedoeld in artikel 112 een kritische succesfactor.

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.

Artikel 104

De Staat en de OISZ verbinden zich ertoe erop toe te zien dat de reglementeringen en procedures worden vereenvoudigd. De OISZ verbinden zich ertoe analyses te maken en voorstellen te formuleren aangaande administratieve en reglementaire vereenvoudigingen. De federale staat engageert zich om zoveel mogelijk rekening te houden met de voorstellen die hem daartoe worden voorgelegd door de RVA.

De OISZ verbinden zich ertoe de inspanningen inzake e-government verder te zetten en op elkaar af te stemmen zodat maximale synergieën kunnen worden gecreëerd. De Staat verbindt zich ertoe het gebruik van de e-governmenttoepassingen die werden ontwikkeld voor de werkgevers, de sociaal verzekerden of de meewerkende instellingen door de RVA zoveel mogelijk aan te moedigen of te veralgemenen.

Inwinnen van adviezen, voorafgaand overleg en informatieverstrekking door de federale Staat**Artikel 105**

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 dit kader verbindt de federale Staat zich ertoe de instelling op de hoogte te houden van de verschillende relevante legistische fasen 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 binnen een redelijke tijdspanne. Na overleg met de instelling legt de federale Staat de datum van inwerkingtreding van de overwogen wijzigingen of nieuwe maatregelen vast, onder meer rekening houdend met de nodige tijd die vereist is om eventuele informatica-aanpassingen uit te voeren en een goede informatie aan de betrokkenen te verzekeren.

Verbintenissen over de wijzigingen van de overeenkomst*Wijziging van de overeenkomst***Artikel 106**

De aanpassingen ingevolge objectieve parameters voorzien in de bestuursovereenkomst, namelijk de aanpassingen van opdrachten, taken, doelstellingen of indicatoren vermeld in de overeenkomst die geen weerslag hebben op de globale enveloppen voorzien in de overeenkomst, zullen worden uitgevoerd volgens de procedure voorzien in artikel 8, § 3, van het koninklijk besluit van 3 april 1997. Deze aanpassingen zullen worden meegedeeld aan de Voogdijminister die zijn beslissing binnen de 30 werkdagen zal nemen en ze zullen ter informatie worden overgemaakt aan de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort en aan de Minister tot wiens bevoegdheid de ambtenarenzaken behoren. Na deze termijn en indien geen beslissing wordt genomen, worden de aanpassingen beschouwd als zijnde goedgekeurd.

Artikel 107

Iedere nieuwe opdracht toegewezen aan de instelling, bij of krachtens een wet, wordt in een aanhangsel bij de overeenkomst opgenomen. Over dit aanhangsel wordt onderhandeld door de Voogdijminister, de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort, de Minister tot wiens bevoegdheid de ambtenarenzaken behoren, de stemgerechtigde beheerders aangewezen door het beheersorgaan, evenals door de personen belast met het dagelijks beheer. Dit aanhangsel wordt pas gesloten na goedkeuring van het beheersorgaan en treedt pas in werking na goedkeuring door de Koning en op de door Hem bepaalde datum.

Iedere andere aanpassing, voorgesteld door één van de partijen of door beide partijen, gebeurt overeenkomstig artikel 7 van het koninklijk besluit van 3 april 1997.

Indien de nieuwe opdracht mogelijk aanleiding kan geven tot verhoogde beheersuitgaven zal de procedure conform artikel 135 of 136, naargelang de omstandigheden worden gevolgd.

Artikel 108

Voor een vlotte opvolging van de verbintenissen van beide partijen zullen alle wijzigingen bij de uitvoering van de overeenkomst worden geconsolideerd in eenzelfde document.

Verbintenissen over de mededeling van de beslissingen van een begrotingsconclaf**Artikel 109**

De federale Staat verbindt zich ertoe de budgettaire notificaties genomen tijdens het begrotingsconclaf binnen een termijn van vijf werkdagen met de nodige toelichting aan de instelling mee te delen.

Verbintenissen over de opvolging van de uitvoering van de overeenkomst

Opvolging van het bereiken van de doelstellingen en het uitvoeren van de projecten

Artikel 110

De federale Staat en de instelling verbinden zich ertoe het bereiken van de doelstellingen en het uitvoeren van de projecten zoals beschreven in de bestuursovereenkomst aandachtig op te volgen. De timing van artikel 113 wordt hierbij gerespecteerd.

Artikel 111

Met het oog op de jaarlijkse toetsing van de uitvoering van de wederzijdse verbintenissen verbinden de overeenkomstsluitende partijen zich ertoe 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.

Periodiek overleg georganiseerd door de federale Staat

Artikel 112

Om de correcte en adequate uitvoering van deze bestuursovereenkomst door de federale Staat en door de openbare instellingen van sociale zekerheid mogelijk te maken, zal de federale Staat minstens tweemaal per jaar een overleg organiseren met de administratiegeneraal en de vertegenwoordigers van het beheerscomité van de openbare instellingen van sociale zekerheid met betrekking tot iedere maatregel (budgettair, inzake het openbaar ambt of andere) die een betekenisvolle impact kan hebben op de instellingen. Dit overleg wordt georganiseerd op vraag van 1 van de partijen.

Planning voor de rapporterings- en opvolgingsopdrachten

Artikel 113

De overeenkomstsluitende partijen verbinden zich er toe een planning na te leven voor de rapporterings- en opvolgingsopdrachten waarmee de Regeringscommissarissen en de instelling zijn belast. De planning wordt vastgelegd in gezamenlijk overleg tussen de Regeringscommissarissen en de instelling. Zij wordt voorgelegd aan de Voogdijminister(s),

aan de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort en aan de Minister tot wiens bevoegdheid de ambtenarenzaken behoren.

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 van het jaar dat volgt op het te evalueren jaar;
- overlegvergadering binnen de 15 werkdagen 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 werkdagen die volgen op de overlegvergadering;
- in voorkomend geval, aanpassing van de bestuursovereenkomst aan de gewijzigde situatie ter uitvoering van artikel 8, § 3, eerste lid, van het koninklijk besluit van 3 april 1997.

Onverminderd de rapportering aan de regeringscommissarissen zullen het College van de OISZ en de Federale Staat in de loop van 2016 een model van samenwerkingsprotocol op punt stellen waarin een eenvormig kader voor de opvolging van de bestuursovereenkomst wordt vastgesteld, met inbegrip van de gemeenschappelijke bepalingen.

Verbintenissen in het kader van de evaluatie van de uitvoering van de overeenkomst

Weerslag van maatregelen die niet opgenomen zijn in de overeenkomst

Artikel 114

In het kader van de jaarlijkse toetsing van de uitvoering van de wederzijdse verbintenissen opgenomen in de bestuursovereenkomst en conform de logica van het sluiten van bestuursovereenkomsten zal de federale Staat rekening houden met de weerslag van de maatregelen waarover werd beslist of die werden ingevoerd na het sluiten van de overeenkomst en die hebben geleid tot een relevante en meetbare stijging van de taken, van hun complexiteit of van sommige uitgaven, voor zover de instelling de weerslag van deze wijzigingen tijdig heeft meegedeeld.

Naleving van de verbintenissen opgenomen in de bestuursovereenkomst

Artikel 115

Wanneer één van de partijen de aangegane verbintenissen niet volledig of slechts gedeeltelijk kan naleven, zal deze 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. In geval van blijvende onenigheid worden de partijen het in een tegensprekelijk verslag eens over de beste manier om hierover te beslissen.

Bij gebrek aan een afgesproken akkoord of in geval van niet-naleving van het gevolg dat aan 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 OISZ.

Verbintenissen over veiligheidsnormen

Artikel 116

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

Verbintenissen over de Staatsfinanciering

Artikel 117

Na overleg met de RSZ en het RSVZ, verbindt de Staat er zich toe het betalingsplan dat jaarlijks opgesteld wordt (alsook de wettelijke en reglementaire bepalingen) voor de storting van de financiële middelen (rijkstoelagen, alternatieve financiering en andere) door de federale overheid aan de globale financiële beheren van de werknemers en van de zelfstandigen, na te leven .

Verbintenissen over de opmaak van de opdrachtenbegroting

Artikel 118

De Staat verbindt zich ertoe aan de openbare instellingen van sociale zekerheid de noodzakelijke parameters tijdig mee te delen voor het opmaken van de opdrachtenbegroting, conform de wettelijke en reglementaire bepalingen. Het gaat hier om de basishypotheses die door het Wetenschappelijk Comité voor de economische begroting worden vastgelegd. De parameters worden minstens 15 werkdagen, of 20 werkdagen wanneer meerjarenramingen verwacht worden, vóór de vergadering van het Beheerscomité van de sociale zekerheid (bij de RSZ) of van de Raad van beheer van het RSVZ meegedeeld, zodat de instellingen hun verplichtingen kunnen nakomen.

In de mate van het mogelijke zal elke OISZ een vergadering van het beheerscomité organiseren om de termijnen te kunnen respecteren die worden gevraagd door de federale regering.

Overheveling van bevoegdheden

Artikel 119

De Staat verbindt zich ertoe de overheveling van bevoegdheden, voorzien in het kader van de staatshervorming of van de fusieoperaties, te laten verlopen in overleg met de betrokken instellingen, met eerbiediging van het paritair beheer, om een optimale overheveling te garanderen, namelijk voor de personeelsleden die thans werkzaam zijn bij deze instellingen, en om de sociaal verzekerde verder een doeltreffende en kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen aanbieden.

De instelling verbindt zich ertoe om deel te nemen aan elke technische werkgroep met betrekking tot de overdracht van bevoegdheden en om nuttige inlichtingen te verschaffen tijdens de voorbereidende fase van deze overdracht. De Staat verbindt zich ertoe om de instelling in elke opgerichte werkgroep op te nemen met het oog op de voorbereiding van de overheveling van bevoegdheden.

De instellingen die betrokken zijn bij de overdracht van bevoegdheden moeten de in het kader van de gemeenschappelijke bepalingen aangegeve verbintenissen echter slechts naleven als die verenigbaar zijn met de beleidsbeslissingen die in het kader van die overdrachten zullen worden genomen.

TITEL VIII: SPECIFIEKE GEMEENSCHAPPELIJKE VERBINTENISSEN EN SYNERGIEËN TUSSEN OISZ

Verbintenissen over het personeelsbeleid (HRM)

Artikel 120

1. Loonmotor

In het kader van de synergieën tussen OISZ werd binnen de RSZ een gemeenschappelijke loondienst opgericht

De hoofdtaak van deze dienst bestaat erin de wedden van alle personeelsleden van de deelnemende OISZ op basis van een uniek reglementair kader te berekenen. Deze taak zal geleidelijk vanaf 1 januari 2016 worden verzekerd.

In de optiek van de beperking van de papierstromen zal de dienst erop toezien dat de wedde- en belastingsfiches in een elektronische versie ter beschikking worden gesteld, via het gebruik van de e-box Burger.

De deelnemende OISZ verbinden zich ertoe om geleidelijk de bevoegdheden van deze dienst uit te breiden met het oog op de uitvoering van de reportingopdrachten, met name Pdata, Fed20, Medexbestanden, OFO, monitoring van de personeelskredieten.

De integratie van de OISZ in de gemeenschappelijke loonmotor zal verder moeten geconcretiseerd worden volgens het schema in bijlage van het actieplan bedoeld in artikel 126.

Iedere OISZ rapporteert via zijn Regeringscommissarissen.

2. Studie van impact en operationele haalbaarheid van de organisatie van de Selectie, de Aanwerving, de Vorming en de Ontwikkeling via shared services

Een studie van de impact en de operationele haalbaarheid met betrekking tot de evolutie van de HR-ondersteuningsdiensten op het vlak van selectie, aanwerving, vorming en ontwikkeling naar shared services, met inbegrip van de beoogde efficiëntiewinsten en mogelijke synergie met PersoPoint, zal gerealiseerd worden tegen 31 december 2017. Bij de uitvoering wordt rekening gehouden met de wettelijke en contractuele verplichtingen van de instellingen alsook met de door hen te realiseren investeringen.

Indien uit de studie van de impact en de operationele haalbaarheid een batig kostenresultaat blijkt, zal een gemeenschappelijke structuur worden gecreëerd tegen het einde van de overeenkomst.

3. Federale monitoring van het risico van overschrijding van de personeelskredieten

De OISZ verbinden er zich toe om gebruik te maken van het instrument ter monitoring van hun personeelskredieten, ontwikkeld door het College in overleg met de Task Force P&O, zich daarbij inspirerend op de principes van de SEPP-methodologie, zoals voorzien door de circulaires nr. 644bis en nr. 650.

De Staat verbindt er zich toe om te voorzien in eenvoudige, snelle en soepele procedures, die moeten toelaten om de beschikbare begrotingsmarge overeenkomstig de hierboven vermelde monitoring te gebruiken.

De Staat verbindt er zich toe dat de regeringscommissaris van Begroting iedere adviesaanvraag betreffende de besteding van deze beschikbare begrotingsmarge zal behandelen binnen de termijnen zoals voorzien in artikel 132.

4. Werkmeting

De OISZ engageren zich om tegen het einde van de bestuursovereenkomst een werkmeting uit te voeren voor de prioritaire diensten of processen, volgens de principes die gemeenschappelijk door het College werden vastgelegd. Als prioritair worden beschouwd:

- de diensten of processen die het grootste aandeel van de middelen aanwenden;
- de diensten of processen die kritisch zijn voor het functioneren van de organisatie;
- de diensten of processen die in aanmerking komen voor de redesign binnen de federale overheid.

De resultaten van de werkmeting zullen op termijn als objectieve basis dienen voor het opstellen van het personeelsplan voor deze diensten of processen.

Een methodiek voor de werkmeting in de ondersteunende diensten, daaronder te verstaan de financiële, HR-, ICT- en logistieke diensten, zal worden uitgewerkt voor het einde van de bestuursovereenkomst.

5. New Way of Working

De OISZ verbinden zich ertoe om een gemeenschappelijk ondersteuningsaanbod uit te werken (expertise, pilootprojecten en goede praktijken, opleiding, stappenplan, advies en begeleiding, intervisie, tools, meetinstrumenten,...) om de uitrol te begeleiden van de nieuwe werkmethodes (werk dat niet plaatsgebonden is of niet gebonden is aan bepaalde uurregelingen) in het kader van people management, change management en de uitbouw van de organisatie; we denken daarbij aan het ter beschikking stellen van tools en informatie, aan de hiërarchische meerdere en aan de medewerkers, die hen in staat moeten stellen om prestatiedoelstellingen vast te leggen en de verandering en de nieuwe organisatie te ondersteunen.

Elke OISZ verbindt zich ertoe om aan minstens 30% van haar medewerkers de mogelijkheid te bieden om te telewerken, thuis of in een satellietkantoor.

De OISZ ontwikkelen een methodologie voor het meten van de impact van de New Way of Working wat betreft de kosten en de gevolgen voor het personeel.

6. Selectie & Werving

Het College van OISZ zal jaarlijks, van zodra het budgettaire kader vaststaat, op basis van de afzonderlijke personeelsplannen, afspraken maken omtrent gemeenschappelijke initiatieven voor het organiseren van wervings- en/of bevorderingsselecties, overeenkomstig de samenwerkingsovereenkomst met Selor. De wervingselecties kunnen zowel extern als via de interne markt georganiseerd worden en zullen het diversiteitsbeleid van de regering ondersteunen.

Er wordt systematisch overleg gepleegd tussen de OISZ en Selor op alle gebieden van het personeelsbeheer, namelijk om de nieuwe taken waarmee Selor zou belast worden over te dragen aan de OISZ, in voorkomend geval door de nodige reglementaire aanpassingen aan te brengen of door SLA's te sluiten, zoals voorzien bij voormelde samenwerkingsovereenkomst tussen de OISZ en Selor.

7. Opleiding & Ontwikkeling

- Jaarlijks zal het College van OISZ de, in de afzonderlijke instellingen, bestaande opleidingen die in synergie kunnen aangeboden worden aan de medewerkers van de verschillende OISZ, bundelen en delen.
- Het College van OISZ zal jaarlijks van zodra het budgettaire kader vaststaat, op basis van de opleidingsplannen van de verschillende OISZ, afspraken maken omtrent nieuwe gemeenschappelijke initiatieven met betrekking tot opleiding en ontwikkeling van hun medewerkers.

De OISZ werken samen met het OFO een e-learning uit die ervoor zorgt dat de medewerkers van de OISZ hun kennis van de Belgische sociale zekerheid kunnen uitbreiden of actualiseren.

8. Diversiteit

De OISZ moeten een inclusief diversiteitsbeleid voeren om ervoor te zorgen dat de maatschappij in hun personeel wordt vertegenwoordigd:

- door positieve acties door te voeren voor gehandicapte personen door ervoor te zorgen dat ze toegang tot de gebouwen hebben, door de werkposten aan te passen en door de specifieke lijst van de aparte wervingsreserve van Selor te raadplegen;
- door te vermijden dat het geslacht een rol kan spelen bij het loon, bevorderingen of aanwervingen;
- door ook ongelijkheden weg te werken op het vlak van toegang tot werk tussen de Belgen op basis van een Belgische herkomst of een immigratieachtergrond.

Daartoe verbinden de OISZ zich meer bepaald tot het voortzetten van de al eerder ondernomen acties om te streven naar:

- een tewerkstellingsgraad van 3% personen die erkend zijn als personen met een handicap, door het systematisch raadplegen van de specifieke lijst van de aparte wervingsreserve van Selor. Daarbij kan ook rekening gehouden worden met de overheidsopdrachten die aan instellingen worden gegund die met gehandicapte personen werken;
- en een vertegenwoordiging van één derde van het ondervertegenwoordigde geslacht in A3- tot A5-functies (of gelijkgestelden). De OISZ waar deze vertegenwoordiging niet bereikt wordt in de bezetting van functies van een niveau van A3 tot A5 zullen de nodige acties nemen om een beter genderevenwicht tot stand te brengen.

Het College verbindt zich ook tot het deelnemen aan de werkgroepen die door de federale stuurgroep inzake diversiteit werden opgericht.

De OISZ verbinden zich ten slotte tot het deelnemen aan de sensibiliseringsacties in het kader van de Federale Dag van de Diversiteit.

9. Begeleiding op de werkvloer

De OISZ werken een gemeenschappelijke strategie uit om de medewerkers te begeleiden tijdens hun loopbaan. Deze begeleiding heeft niet enkel betrekking op de integratie van de medewerker bij de start van zijn loopbaan, op zijn integratie op de werkplek, op de kennisoverdracht en de ontwikkeling van de generieke competenties, maar ook op zijn ontwikkeling tijdens de volledige duur van zijn loopbaan.

Deze strategie heeft zeker betrekking op de re-integratie van arbeidsongeschikte personeelsleden en op een leeftijdsbewust personeelsbeleid, waarbij aan de medewerkers

een boeiende loopbaan wordt aangeboden tot aan hun uittreding en waarbij er mogelijkheden worden voorzien voor de uitwisseling van ervaringen en voor een evoluerend beleid.

De OISZ zullen een actieplan ontwikkelen met betrekking tot het welzijn op de werkvloer. Hierbij zal niet alleen aandacht worden besteed aan het voorkomen van lichamelijke en psychische arbeidsongeschiktheid maar ook aan een beleid van snelle re-integratie na arbeidsongeschiktheid.

10. Kennismanagement

De OISZ werken een gezamenlijke kennismanagementstrategie uit. Hierdoor kan de aanwezige expertise optimaal gebruikt worden, en wordt het risico op kennisverlies door uitstroom beperkt, in het bijzonder wat betreft de kritieke functies.

Het College zal een strategie inzake kennisbeheer concretiseren die gemeenschappelijk is voor de OISZ, die toegespitst is op de toegang tot de kennis voor de uitvoering van het werk, op het delen van deze kennis binnen de OISZ en tussen de OISZ onderling en op het behoud van die kennis en die gebaseerd is op het delen van de goede praktijken dienaangaande tussen de OISZ.

11. Crescendo

Behalve indien er een gelijkwaardige informatietool bestaat die de zelfde rapportering naar de FOD P&O verzekert, zullen de OISZ vanaf januari 2016 starten met het gebruik van de toepassing Crescendo om de evaluatiecycli te beheren en om de competenties van hun personeelsleden in op te nemen, in de mate dat dit gebruik gratis is en een toegevoegde waarde biedt. Aldus moeten 85 % van de plannings- en evaluatiegesprekken zich in Crescendo bevinden. Alle personeelsleden van de OISZ, die over een actieve gebruikersaccount beschikken, moeten een generiek competentieprofiel in Crescendo hebben. De nieuwe technische competentieprofielen zullen in Crescendo opgenomen worden.

In dit verband verbindt de Staat zich om tegen het einde van de bestuursovereenkomst de nodige aanpassingen uitgevoerd te hebben aangaande de gebruiksvriendelijkheid van de software na analyse van het systeem op basis van feedback van de OISZ en andere overheidsinstellingen.

Verbintenissen over het ICT-beheer

Artikel 121

1. Virtualisatie en G-Cloud

Het project G-Cloud is een gemeenschappelijk project tussen de federale overheidsdiensten met als doel om de globale informaticakosten terug te schroeven via het delen van infrastructuur en diensten.

Het project G-Cloud werd opgesplitst in verschillende fasen om de integratie van de informaticastructuur en –diensten geleidelijk te laten evolueren:

a) Het eerste traject bestaat uit de vermindering van het aantal rekencentra en de omschakeling naar een gemeenschappelijke IT-infrastructuur.

b) Het tweede traject (IaaS en STaaS) bestaat in het ter beschikking stellen van processingmogelijkheden (virtuele servers en machines) en opslagmogelijkheden aan de instanties zodanig dat ze hun eigen toepassingssoftware kunnen uitrollen. Deze terbeschikkingstelling gebeurt in de vorm van diensten.

c) Het derde traject (SaaS) bestaat uit de vermeerdering en de standaardisering van de diensten die worden aangeboden om in te spelen op een maximum aantal niet-specifieke behoeften van de verschillende overheidsdiensten.

In functie van hun toegekende investeringsmogelijkheden, verbinden de openbare instellingen van sociale zekerheid zich ertoe om de ICT-infrastructuurkosten verder te doen dalen via de virtualisatie van de servers, hetgeen een noodzakelijke stap is voor de integratie in een gemeenschappelijk federaal platform (G-Cloud).

De RVA is één van de actoren van dit project en zal erop toezien dat zijn informaticasysteem en netwerkdiensten zoveel mogelijk binnen een gemeenschappelijke, open en beveiligde infrastructuur geïmplementeerd worden.

Het blijft wel aan de instelling en zijn beheerscomité om de regels van zijn business te bepalen en in te staan voor de financiële consequenties. Er moeten ook voldoende garanties zijn dat een instelling zijn eigen businessprioriteiten kan bepalen.

De openbare instellingen van sociale zekerheid zullen de evolutie van hun informatica inplannen en afstemmen op de aanwezigheid van de verschillende componenten van dit gemeenschappelijk platform.

Elke openbare instelling van sociale zekerheid zal een roadmap opstellen waarin gepreciseerd wordt hoe de G-Cloud en de diensten gebruikt zullen worden, volgens het principe van “comply or explain”.

In geval van discussie zal in gezamenlijk overleg naar een oplossing gezocht worden.

Om maximaal synergieën te creëren en de IT-kosten te verminderen verbindt de federale staat zich ertoe om bij het federaal administratief openbaar ambt het principe van mutualisering van de diensten aan te moedigen, overal waar gemeenschappelijke diensten gevaloriseerd kunnen worden.

De federale staat verbindt zich ertoe om de noodzakelijke informatica-investeringen van de OISZ te bevorderen die, voor hogervermelde doeleinden, een migratie van hun informatica-infrastructuur moeten realiseren.

2. Gemeenschappelijke ontwikkeling van de ICT-aankopen en het ICT-beheer

Voor alle uitbreidingen of hernieuwingen van hun informaticaoplossingen doen de OISZ zoveel mogelijk een beroep op de verschillende diensten van de G-Cloud en de raamovereenkomsten. De OISZ organiseren binnen het kader van het G-Cloud-initiatief een gemeenschappelijke aanschaf van ICT-middelen en –diensten via raamovereenkomsten om zo gunstig mogelijke aanschafvoorwaarden te bekomen.

De openbare instellingen van sociale zekerheid en de federale overheidsdiensten zullen samen onderhandelen met de belangrijkste hardware- en softwareleveranciers teneinde de beste voorwaarden en prijzen te verkrijgen voor alle federale administraties.

Daartoe verbinden de OISZ er zich toe om de verschillende opdrachten inzake ICT, eventueel via Smals, te gunnen in de hoedanigheid van aankoopcentrale opdat elke OISZ zou kunnen genieten van de vooruitgang van de andere OISZ en zo hun infrastructuur gemeenschappelijk zouden kunnen laten evolueren. De OISZ verbinden er zich toe om prioritair een beroep te doen op reeds bestaande opdrachten.

3. Elektronisch documentbeheer en elektronisch beheer van de workflow

Het gebruik van de digitale brievenbus voor de elektronische communicatie met de burger zal zoveel mogelijk worden aangemoedigd, bij voorkeur in evenwichtige omgevingen die herkenbaar en toegankelijk zijn voor de burger. Er wordt bij voorkeur op een elektronische en interactieve manier gecommuniceerd met de burger, waarbij evenwel rekening wordt gehouden met de digitale kloof. Deze elektronische communicatie wordt ook doorgetrokken naar de professionals toe (ondernemingen, sociale secretariaten of ander partners (advocaten, ...)).

De initiatieven van de OISZ dienen te worden afgestemd met andere gelijkaardige initiatieven met het oog op een uniformisering van de “digitale brievenbus”.

In dit kader wordt de rol van iedere actor in de workflow gerespecteerd.

De OISZ verbinden zich ertoe om te onderzoeken of het al dan niet noodzakelijk is om de aangetekende verzendingen te handhaven. Voor zover mogelijk en rekening houdende met de rechtszekerheid zullen de aangetekende verzendingen worden verminderd en/of vervangen door elektronische aangetekende verzendingen, mits een eventuele aanpassing van het regelgevingskader.

Verbintenissen over het logistiek beheer

Artikel 122

1. Overheidsopdrachten

De OISZ verbinden er zich toe om prioritair gebruik te maken van de globale federale opdrachten (FOR-CMS) of een reeds bestaande opdracht voor alle aankopen van courante leveringen en diensten, behalve indien dat nadeliger zou blijken voor de OISZ.

De OISZ maken gebruik van het bestaande gemeenschappelijke platform met betrekking tot overheidsopdrachten voor het stockeren van lastenboeken, de inventaris van diverse lopende contracten en het delen van kennis.

Voor het plaatsen van overheidsopdrachten zal het gebruik van een “model van aankoopcentrale of een opdrachtcentrale” bevorderd worden. Telkens een nieuwe overheidsopdracht voor leveringen of diensten wordt gelanceerd onderzoeken de OISZ of het werken met een aankoopcentrale of opdrachtcentrale mogelijk is en/of er een gezamenlijke opdracht kan uitgevoerd worden. De bestekken zullen modulair gemaakt worden zodat zowel kleine als grote bestellingen kunnen, eventueel met gedifferentieerde prijzen.

In deze zin wordt als overheidsopdracht aanzien: de overeenkomst onder bezwarende titel die wordt gesloten tussen één of meer leveranciers of dienstverleners en één of meer aanbestedende overheden of overheidsbedrijven, en die betrekking heeft op het leveren van producten of het verlenen van diensten met een totale opdrachtwaarde groter dan 31.000 EUR inclusief BTW.

De OISZ verbinden zich tot het respecteren van de instructies voor de aankoopdiensten die de versterking van de duurzaamheid van de federale overheidsopdrachten beogen en zijn opgenomen in de omzendbrief van 16/5/2014 waar tevens aandacht geschonken wordt aan sociale clausules en maatregelen ten voordele van kleine en middelgrote ondernemingen. Bijzondere aandacht wordt geschonken aan opdrachten die toegekend worden aan organisaties die werken met personen met een handicap, zoals in de sociale economie.

De OISZ zullen de ontwikkelingen in e-Procurement inclusief e-catalogue opvolgen en verder toepassen.

2. Gebouwenbeheer / Shared Services ivm logistiek

Het bestaande kadaster van het onroerend patrimonium van het geheel van de OISZ wordt actueel gehouden. Elk vraag tot huur, koop, verkoop en grondige renovatie van gebouwen moet vooraf worden voorgelegd aan het College van OISZ. Het kadaster kan uitgebreid worden met andere elementen zoals bv EPC (energieprestatiecertificaat).

De OISZ engageren zich om bij renovaties en nieuwe huisvesting :

- de normen vastgesteld door de Regie der Gebouwen maximaal na te leven,
- bij de inrichting van de lokalen de mogelijkheid te voorzien van een aangepaste configuratie en aangepast materieel om het concept van NWOW te kunnen toepassen.

De OISZ lijsten minimum standaarden op met betrekking tot het beheer van gebouwen. Deze standaarden zullen opgenomen worden in de vorm van een checklist.

In dit kader wordt verwezen naar het specifieke regeringsbeleid inzake huur van gebouwen.

De OISZ zullen tegen 1 januari 2017 een actieplan opstellen teneinde een antwoord te bieden op de aanbevelingen die in de audit van het Rekenhof over het vastgoed van de OISZ werden geformuleerd. Hierin zal ook aandacht worden besteed aan een verdere rationalisering van het gebouwenpark in functie van de evolutie van het personeel, de geldende oppervlakenormen en de toepassing van de principes van NWOW. Hierbij zullen ook de effecten op het vlak van facility management worden in kaart gebracht en zal de mogelijkheid tot een shared aanpak worden onderzocht.

Een werkgroep zal op periodieke basis bijeenkomen om best practices uit te wisselen en verbeteringsvoorstellen door te voeren. Op volgende domeingebieden wordt gefocust:

- energie (energieaudit, energieprestatie, reglementering...)
- afval
- EMAS
- FMIS (facilitair management information system)
- centraal meldpunt
- verzekeringen (audit)
- optimalisatie van beschikbare resources en technische competentie binnen de OISZ
- bewaking

De OISZ streven ernaar om e-invoicing (binnenkomende facturen) te implementeren.

De OISZ streven ernaar om een beheer met respect voor het milieu te implementeren en de voorbeeldfunctie van de federale overheid te versterken.

De OISZ verzekeren een duurzame mobiliteit.

Verbintenissen over interne audit

Artikel 123

Wat de synergie inzake de uitbouw van de interne auditfuncties en auditcomités in hun instellingen betreft, engageren de OISZ zich tot de volgende gemeenschappelijke doelstellingen:

- tegen het einde van de looptijd van de Bestuursovereenkomst 2016-2018 zal een Gemeenschappelijk Auditcomité de werking van alle interneauditdiensten binnen de OISZ onderworpen hebben aan een toetsing;
- het jaarlijkse activiteitenrapport en de gemeenschappelijke aanbevelingen van het Gemeenschappelijk Auditcomité worden na kennisname door de beheerscomités door de regeringscommissarissen aan de Voogdijminister overgemaakt,
- periodiek wordt door elke instelling een auditplan en een jaarverslag meegedeeld aan het Gemeenschappelijk Auditcomité. Met het oog op deze rapportering, zullen er op niveau van het Platina netwerk templates worden uitgewerkt;
- tijdens de looptijd van de Bestuursovereenkomst 2016-2018 zullen, onder de coördinatie van het College van OISZ, verdere initiatieven worden genomen met het oog op de afstemming van de planning en methoden van de interneauditfuncties met de activiteiten van de andere toezichtsactoren bevoegd voor de OISZ. In eerste instantie zal het samenwerkingsprotocol met het Rekenhof in de praktijk worden gebracht;
- er zullen per kalenderjaar minstens 4 bijeenkomsten van het PLATINA-netwerk worden georganiseerd met het oog op de gemeenschappelijke opbouw, afstemming en uitwisseling tussen de interneauditfuncties van de OISZ van kennis en goede praktijken op conceptueel, methodologisch en organisatorisch vlak;
- voor het einde van het eerste trimester van elk jaar zal het PLATINA-netwerk ten behoeve van het College van OISZ en de afzonderlijke auditcomités een rapport opmaken met daarin een overzicht van de activiteiten van het netwerk in het voorbije kalenderjaar, de voornaamste evoluties op vlak van interne audit binnen de afzonderlijke OISZ, alsook de initiatieven die werden genomen op vlak van de afstemming en samenwerking met de andere toezichtsactoren in de OISZ.

Verbintenissen over het openstellen van synergieën voor andere partners (secundair netwerk)

Artikel 124

De OISZ wensen de synergieën open te stellen voor hun partners van het secundaire netwerk zodat die kunnen profiteren van de effectieve besparingen die daaruit kunnen voortvloeien op het vlak van hun werkingskosten, in samenhang met hun financieringsniveau, zodat het optimale beheer van hun opdrachten gewaarborgd blijft.

In het kader daarvan stellen de OISZ voor om met hun secundaire netwerk overleg te plegen over een uitwisseling van de goede praktijken inzake synergieën en na te gaan in welke domeinen die zouden kunnen worden ontwikkeld.

Er zou daarbij een gemeenschappelijk actieplan of een plan voor de uitbreiding van de synergieën kunnen worden uitgewerkt, rekening houdend met de respectieve statuten van de instellingen van de secundaire netwerken. De OISZ informeren de Voogdijministers over de vooruitgang van de gesprekken met het secundaire netwerk.

Verbintenissen over de aanpassing van de administratieve organisatie van de sociale zekerheid**Artikel 125**

Het College van OISZ en de sociale gesprekspartners zullen nauw betrokken worden bij de besprekingen over de optimalisatie van de federale overheid die een impact kunnen hebben op de OISZ.

De Staat verbindt er zich toe om het College van OISZ, de sociale gesprekspartners en de geïmpacteerde meewerkende instellingen te betrekken bij de besprekingen over de optimalisatie van de federale overheid die een impact kunnen hebben op de OISZ. De OISZ verbinden zich om proactief mee te werken aan deze werkzaamheden.

Verbintenissen over gemeenschappelijke rapportering**Artikel 126**

Het College van OISZ en de sociale partners delen tegen 30 juni 2016 een gezamenlijk actieplan mee aan de regering met betrekking tot de synergieën bedoeld in de artikelen 120, 121, 122 en 123. Hierin worden de initiatieven, de ingezette middelen, de deelnemende OISZ en de voorziene timing opgelijst.

Jaarlijks zullen het College van de OISZ en de sociale partners tegen 31 maart een gemeenschappelijk verslag opstellen over de vooruitgang ervan en de bereikte resultaten. In de periodieke rapportering van de OISZ zal aandacht worden besteed aan de inspanningen die door de instelling werden geleverd en aan de bereikte impact.

Het algemeen evenwicht tussen mannen en vrouwen binnen de OISZ zal als genderindicator opgenomen worden in dit gemeenschappelijk verslag.

Diensten ontwikkelen of gebruiken in het kader van de synergieën**Artikel 127**

Het behoort tot de opdracht van elke openbare instelling van sociale zekerheid die diensten (geheel of gedeeltelijk) zelf ontwikkelt of met toepassing van de regelgeving inzake de gunning van overheidsopdrachten gebruik maakt van diensten van derden, binnen haar mogelijkheden, die diensten, ongeacht hun aard, in het kader van de beoogde synergieën tegen kostprijs aan te bieden aan andere administratieve overheden, ongeacht hun bevoegdheidsniveau (waaronder, niet exhaustief, de overheidsdiensten van de federale regering en de gemeenschaps- en gewestregeringen, de openbare instellingen met rechtspersoonlijkheid die onder de federale overheid, de gemeenschappen of de gewesten ressorteren, de provincies, de gemeenten en de openbare centra voor maatschappelijk welzijn), aan de privaatrechtelijke instanties die erkend zijn om mee te werken aan de toepassing van de sociale zekerheid en aan de sectorale fondsen voor bestaanszekerheid.

TITEL IX: BUDGETTAIR, FINANCIËEL EN BOEKHOUDKUNDIG LUIK

De inhoud van dit hoofdstuk wordt geregeld bij

- 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 (gewijzigd door het KB van 26 januari 2014) tot vaststelling van de regelen inzake de begroting, de boekhouding en de rekeningen van de OISZ die zijn onderworpen aan het bovenvermelde KB van 3 april 1997
- het KB van 26 januari 2014 tot vaststelling van het genormaliseerd boekhoudplan van de OISZ die zijn onderworpen aan het bovenvermelde KB van 3 april 1997
- en de respectievelijke omzendbrieven.

De beheersbegroting

Artikel 128

De beheersbegroting omvat het geheel van de ontvangsten en uitgaven die op het beheer van de instelling betrekking hebben, zoals opgesomd in bijlage 1 van het bovengenoemd KB van 26 januari 2014 en verduidelijkt in de richtlijnen vastgesteld door de Commissie voor normalisatie van de boekhouding van de OISZ.

Artikel 129

De verdeling van de begrotingsartikelen in de verschillende categorieën geschiedt in overeenstemming met de bijlage 2 van het gewijzigd KB van 22 juni 2001.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- de personeelsuitgaven ;
- de gewone werkingsuitgaven ;
- de informaticawerkingsuitgaven ;
- de investeringsuitgaven verdeeld in drie delen : onroerende goederen, informatica en roerende goederen;
- de niet-limitatieve werkingsuitgaven.

De Commissie voor normalisatie van de boekhouding van de OISZ wordt belast met de vastlegging van de concrete inhoud van de begrippen limitatieve kredieten en niet-limitatieve kredieten.

Artikel 130

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,
- uitgaven in het kader van gerechtelijke procedures of uitspraken, voor zover zij niet vallen onder de opdrachtenbegroting.

De niet-limitatieve kredieten kunnen van nature nooit het voorwerp van lineaire besparingen of compensatie uitmaken en worden in een aparte categorie vermeld van de beheersbegroting.

Artikel 131

Indien er budgettaire of boekhoudkundige wijzigingen betreffende de verdeling tussen de opdrachtenbegroting en de beheersbegroting tijdens de looptijd van de bestuursovereenkomst zouden optreden, verbindt de Staat er zich toe rekening te houden met de budgettaire of operationele gevolgen hiervan op de werking van de betrokken OISZ, desnoods door middel van de aanpassingsprincipes en -procedure voorzien in de artikelen 135 en 136.

De adviezen van de Regeringscommissaris van Begroting in verband met begroting, boekhouding, personeel, ICT...

Artikel 132

De Staat verbindt er zich toe dat de Regeringscommissaris van Begroting de in artikel 12, 14 en 19 van het KB van 3 april 1997 voorziene termijnen respecteert.

De termijnen voor het uitbrengen van een advies door de regeringscommissaris van Begroting voor andere adviesaanvragen worden in overleg tussen de instelling en de regeringscommissaris vastgelegd in het samenwerkingsprotocol dat in de loop van de bestuursovereenkomst zal worden opgesteld. De Staat verbindt er zich toe dat de regeringscommissaris van Begroting de afgesproken termijnen respecteert.

In uiterst dringende gevallen kan de instelling de hoogdringendheid inroepen voor adviesaanvragen. De instelling verantwoordt duidelijk deze hoogdringendheid. In dit laatste geval tracht de regeringscommissaris van Begroting zo snel als mogelijk een advies te verlenen.

Artikel 133

Elke aanvraag die het akkoord vereist van de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort (zoals bijvoorbeeld een beroep tegen een negatief advies van een commissaris, een vraag tot akkoord over de begroting of een vraag tot herverdeling) zal vooraf of op hetzelfde moment aan de Voogdijminister worden gecommuniceerd.

De aanpassing van de beheersbegroting ingevolge herschikkingen tussen begrotingsartikelen

Artikel 134

De overdrachten tijdens eenzelfde begrotingsjaar tussen de kredieten, zoals voorzien in artikel 14, § 1, van het KB van 3 april 1997, worden door de regeringscommissaris van Begroting behandeld, binnen de in het eerste lid van het artikel 132 bepaalde termijn.

Om een goed beheer mogelijk te maken wordt maximale flexibiliteit toegestaan tussen werkings- en investeringskredieten (met inbegrip van de enveloppe gebouwen). De opgelegde besparingen, de ROI en de bijkomende kredieten voor het geheel van de begrotingsartikelen inzake uitgaven binnen de beheersbegroting mogen herverdeeld worden, opdat zij op optimale wijze de 5e bestuursovereenkomst zouden kunnen uitvoeren.

Herschikkingen tussen begrotingsartikelen tijdens eenzelfde begrotingsjaar kunnen het ganse jaar door gebeuren. Het is eveneens toegelaten over te gaan tot een kredietherverdeling bij de afsluiting van het boekjaar, die plaatsvindt in het jaar n+1.

De aanpassing van de beheersbegroting ingevolge gewijzigde omstandigheden

Artikel 135

De volgende thematieken zullen op initiatief van de instelling besproken worden met de Voogdijminister(s), de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort en indien noodzakelijk de Minister tot wiens bevoegdheid de ambtenarenzaken behoren, zodanig dat bijkomende kredieten voorafgaandelijk aan de inwerkingtreding eventueel kunnen worden toegekend na een regeringsbeslissing:

- Nieuwe opdrachten
 - Indien tijdens de looptijd van de bestuursovereenkomst de instelling een bijkomende opdracht moet uitvoeren en na een voorafgaande toetsing vastgesteld wordt dat deze niet kan uitgevoerd worden binnen de toegekende beheersenveloppe en bijgevolg aanleiding zal geven tot verhoogde beheersuitgaven (rekening houdend met de eenmalige opstartkosten, hoofdzakelijk informatica, en met recurrente jaarlijkse personeels- en werkingskosten op kruissnelheid),
- Personeel
 - Indien het globaal bedrag van het personeelskrediet berekend volgens de formule van artikel 144 evenwel lager is dan het bedrag bekomen door middel van de berekeningsmethode eigen aan de instelling, vermeld in artikel 143 van deze bestuursovereenkomst en voor zover dat het bereiken van bepaalde doelstellingen of de realisatie van bepaalde projecten zoals opgenomen in deze overeenkomst in gevaar zou brengen. De verplichte, noodzakelijke en onvoorziene bijkomende personeelsuitgaven die het gevolg zijn van een beslissing van de Regering zullen aan de personeelskredieten worden toegevoegd,
- Werking en investering
 - Indien door de toepassing van de evolutie van de werkings- en investeringskredieten in functie van het gezondheidsindexcijfer van artikel 144 het bereiken van bepaalde doelstellingen of de realisatie van bepaalde projecten opgenomen in deze overeenkomst in gevaar zou komen.
- In het geval van nieuwe uitgaven voor het zich in regel stellen met wettelijke verplichtingen (zoals bijvoorbeeld de milieubepalingen, de risicoanalyse van de liften, de sociale bijdragen, de verzekeringen).

De verlaging of de niet-aanpassing van de beheersbegroting ingevolge een nieuwe opdracht of zonder nieuwe opdracht

Artikel 136

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

Na constructief overleg tussen de Voogdijminister(s), de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort, de stemgerechtigde beheerders aangewezen door het beheersorgaan, evenals de personen belast met het dagelijks beheer, zal de instelling, de te bereiken doelstellingen kunnen verlagen overeenkomstig artikel 7 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 en op basis van een objectief meetinstrument, in volgende gevallen:

- Indien de federale Staat het bij het artikel 141 afgesproken begrotingskader niet in acht kan nemen binnen de context van het begrotingsbeleid van de Staat, indien de beschikbare middelen (inzake personeel of budget) worden verminderd,
- Indien de opdrachten worden uitgebreid zonder dat de kredieten worden verhoogd

- Indien bijkomende noodzakelijke kredieten niet toegekend kunnen worden.

Dit enkel voor zover deze beslissingen de realisatie van bepaalde in deze overeenkomst opgenomen projecten of doelstellingen in gevaar zouden kunnen brengen.

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

De verhoging van de beheersbegroting van het lopende jaar ingevolge de toekenning van eigen beheersontvangsten

Artikel 137

§ 1. De eigen ontvangsten, die voortvloeien uit prestaties die kaderen binnen de opdrachten van de instelling, en geleverd worden aan derden op basis van een terugvordering van de kosten, worden toegevoegd aan de beheersenvolpe van het lopende jaar mits naleving van de procedure inzake bepaling en aanpassing van de budgetten, zoals vastgelegd in het koninklijk besluit van 3 april 1997.

§ 2. Vanaf 2016 mogen de andere hierna opgesomde in de begroting van het lopende jaar voorziene eigen beheersontvangsten van de instelling jaarlijks worden toegevoegd aan de beheersenvolpe van het lopende jaar mits gunstig advies van de regeringscommissaris van Begroting, binnen de in het eerste lid van het 132 bepaalde termijn.

Dit gunstig advies betreft een akkoord over zowel het bedrag van de in het lopende jaar voorziene eigen beheersontvangsten als over de bestemming van dit bedrag door de instelling in het lopende jaar.

Volgende types van eigen beheersontvangsten, waarvoor een principedossier met inbegrip van een raming van de voorziene bedragen vooraf werd goedgekeurd door het beheerscomité/raad van beheer, worden hier bedoeld :

1. éénmalige beheersontvangsten ingevolge de verkoop van een onroerend goed op basis van de integrale verkoopprijs, waarbij de bijzondere voorwaarden van artikel 145 werden gerespecteerd
2. periodieke beheersontvangsten ingevolge de verhuur op contractuele basis van een onroerend goed (b.v. een gebouw of een verdieping van een gebouw) worden toegevoegd aan de beheersenvolpe, ofwel volledig in geval van verhuur tegen kostprijs aan een andere overheidsdienst, ofwel voor de helft in geval van verhuur tegen marktprijs aan een andere derde,
3. periodieke beheersontvangsten ingevolge de detachering van personeelsleden (b.v. naar een beleidscel - buiten deze van de Voogdijminister(s) - of naar een syndicale organisatie) of ingevolge de ter beschikkingstelling van personeelsleden (b.v. voor een gemeenschappelijke Auditdienst of voor SIOD,...) worden toegevoegd aan de toegekende personeelskredieten.
4. beheersontvangsten die voortvloeien uit de levering van diensten tegen kostprijs aan derden en aan andere OISZ (b.v. het scannen van dossiers voor derden)
5. periodieke beheersontvangsten ingevolge de verdere uitvoering door de instelling van bepaalde opdrachten voor rekening van de gefedereerde entiteiten tijdens of na de overgangsfase van de zesde staatshervorming, in het kader van de samenwerkingsakkoorden die werden gesloten met de gefedereerde entiteiten.

§ 3. De gerealiseerde andere eigen beheersontvangsten van het vorige jaar (b.v. ingevolge de levering van drukwerken, het verhuren van vergaderzalen, het afleveren van attesten of de opmaak van statistieken,...), de bij deze levering gemaakte personeels- en andere werkingskosten mogen integraal worden toegevoegd aan de beheersenvelophe van het lopende jaar. Als incentive voor goed beheer, mag het verschil tussen de gefactureerde marktprijs en de gemaakte personeels- en andere werkingskosten voor de helft worden toegevoegd aan de beheersenvelophe van het aan de beheersenvelophe van het lopende jaar mits gunstig advies van de regeringscommissaris van Begroting, binnen de in het eerste lid van het artikel 132 bepaalde termijn.

Dit gunstig advies betreft een akkoord over zowel het bedrag van de tijdens het vorige jaar geboekte andere eigen beheersontvangsten als over de bestemming van dit bedrag door de instelling in het lopende jaar.

§ 4. Voor de synergieprojecten, die momenteel opgenomen zijn in de gemeenschappelijke bepalingen, worden de nodige middelen voorzien op de beheersbegroting van de deelnemende OISZ. De impact van synergieprojecten (b.v. de loonmotor) op de beheersbegrotingen van de deelnemende OISZ wordt voorafgaandelijk geregeld op het begrotingsplan binnen het College OISZ. Deze beheersontvangsten komen bovenop de beheersenvelophe van de instelling die de prestaties levert voor de andere OISZ, mits gunstig advies van de regeringscommissaris, en worden ter informatie meegedeeld aan de Voogdijminister(s) en aan de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort en aan de Minister tot wiens bevoegdheid Ambtenarenzaken behoort.

Dezelfde principes zijn toepasselijk op de synergieprojecten buiten de sociale zekerheid en op de fusieoperaties zoals zij worden gedefinieerd in de bestuursovereenkomst.

§ 5. De bedragen van bovenvermelde voorziene en gerealiseerde eigen beheersontvangsten, alsook de bestemming van deze bedragen, welke een positief advies gekregen hebben van de regeringscommissaris van Begroting, mogen door de instelling worden ingeschreven in een aanpassingsblad van de beheersbegroting van het lopende jaar.

De verhoging van de beheersbegroting ingevolge de overdracht van kredieten van het vorige begrotingsjaar

Artikel 138

De overdracht van kredieten van het vorige begrotingsjaar naar het lopende jaar wordt onder de voorwaarden voorzien in artikel 14, § 2, van het KB van 3 april 1997 toegestaan mits gunstig advies van de regeringscommissaris van Begroting, binnen de in het artikel 132 bepaalde termijn.

Bij gunstig advies van de regeringscommissaris van Begroting mogen de goedgekeurde overdrachten door de instelling worden toegevoegd aan de kredieten van het lopende jaar.

Om het mogelijk te maken voor de Regeringscommissarissen om de voortgang van de opgenomen projecten te volgen en te kunnen oordelen over de opvolging ervan alsook over de opportuniteit van de herinschrijvingen zal de OISZ ervoor zorgen dat de Regeringscommissarissen frequent toegang hebben tot de planning en tot de resultaten van het investeringsprogramma. De instelling zal elk semester een stand van zaken van het investeringsprogramma overmaken. Dit zal het voorwerp van een eenvormige toepassing in elke instelling uitmaken.

De aanpassing van de beheersbegroting ingevolge een wijziging van de sociale bijdragen**Artikel 139**

Indien de sociale bijdragen betreffende de personeelsleden (hoofdzakelijk pensioenbijdragen voor de Pool der parastatalen) wijzigen, zal de beheersbegroting aangepast worden. De bedragen die zullen dienen als basis voor de berekening, zullen instelling per instelling bepaald worden in overleg met het College, (desgevallend PDOS) en de FOD Budget en Beheerscontrole. Ter info: de betaling door de OISZ van de patronale pensioenbijdragen voor de Pool der parastatalen vormt een neutrale financiële en budgettaire operatie.

Voor de uitgaven inzake de Pool der parastatalen zal een nieuw begrotingsartikel worden voorgesteld door de Commissie voor de normalisatie van de boekhouding om de toegekende begrotingskredieten op te nemen bij deze bijdragen.

De verhoging van de beheersbegroting ingevolge de betalingen van achterstallige competentiepremies**Artikel 140**

Voor zover dit mechanisme nog toepasselijk is en in de mate dat dit het geval zal zijn, zal jaarlijks een provisie voor de uitbetaling van de achterstallige competentiepremies die verschuldigd zullen zijn, bij de FOD Budget en beheerscontrole worden aangelegd. Het bedrag van de per OISZ toegestane personeelsuitgaven, zoals vermeld in de bestuursovereenkomst, zal worden verhoogd met het nodige bedrag van de achterstallige competentiepremies die tussen januari en september uitbetaald werden (eerste schijf), voor zover het totaal van de bedragen van alle instellingen het totaal bedrag van de provisie niet overschrijdt. Een tweede schijf voor de achterstalligen betaald tussen oktober en december kan ook nog toegekend worden.

Deze verhogingen zullen ten laatste op 31 januari van het volgende jaar worden toegestaan door de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort, 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 bij de instelling de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort vertegenwoordigt.

Beheersbegroting voor de jaren 2016, 2017 en 2018**Artikel 141**

De beheersbegroting van de instelling voor de jaren 2016, 2017 en 2018, die overeenkomstig artikel 128 en de beslissing van de Ministerraad van 18/12/2015 werd bepaald, wordt als volgt vastgelegd:

	2016	2017 ⁽¹⁾	2018 ⁽¹⁾
Personeelsuitgaven	190.998.134	188.088.541	184.000.575
Werkingsuitgaven	39.647.501	39.517.554	38.722.068
<i>waarvan: Gewone werking</i>	15.460.401	15.007.659	13.831.597
<i>Informatica SMALS</i>	12.166.100	11.873.250	12.691.782
<i>Informatica andere</i>	12.021.000	12.636.645	12.198.689
Investeringsen	10.199.000	9.999.600	9.506.855
<i>waarvan: Roerende investeringen</i>	578.055	547.774	496.064
<i>Informatica-investeringsen</i>	3.540.000	3.518.100	3.221.340
<i>Onroerende investeringen</i>	6.080.945	5.933.726	5.789.451
Niet-limitatieve werkingsuitgaven	269.750	264.000	259.000
Totaal met projecten	241.114.385	237.869.695	232.488.498

⁽¹⁾ voor de begrotingsjaren 2017 en 2018 : berekening in prijzen van 2016

Deze beheersenvelpe omvat eveneens de kredieten voor de uitvoering van goedgekeurde regeringsmaatregelen en voor de uitvoering van moderniseringsprojecten, zoals beschreven in de bestuursovereenkomst.

De uitvoering van de begroting 2016 zal geschieden overeenkomstig de beslissingen van de Ministerraad van 18/12/2015.

Maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel

Artikel 142

Overeenkomstig artikel 5 van het KB van 3 april 1997 wordt het maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel vastgelegd op 144.658.000 EUR voor het jaar 2016, op 141.765.000 EUR voor het jaar 2017 en op 138.930.000 EUR voor het jaar 2018.

Jaarlijkse herziening

Artikel 143

De begrotingsbedragen voor de jaren 2017 en 2018 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 2017 en 2018.

Indien de federale Staat dit afgesproken begrotingskader niet in acht kan nemen binnen de context van het begrotingsbeleid van de Staat wordt de bestuursovereenkomst aangepast overeenkomstig artikel 136.

Artikel 144

Bij ongewijzigd beleid zullen voor de jaren 2017 en 2018 de bedragen van elke uitgavencategorie op de volgende manier herzien worden, na toepassing van de begrotingsbesparingen die beslist worden door de overheid en eventuele verdere heronderhandeling van de verbintenissen van de OISZ:

a. Personeelskredieten

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

Gemiddelde vereffeningscoëfficiënt van de lonen jaar N (1)

Gemiddelde vereffeningscoëfficiënt van de lonen jaar N-1 (2)

(1) hypothese van het economisch budget van het Planbureau

(2) reële coëfficiënt

Als de evolutie van de personeelskredieten het bereiken van bepaalde doelstellingen of de realisatie van bepaalde projecten zoals opgenomen in deze overeenkomst in het gedrang zou brengen wordt de bestuursovereenkomst aangepast overeenkomstig artikel 135 of artikel 136, naargelang de omstandigheden.

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

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

Als de evolutie van de werkings- en/of investeringskredieten het bereiken van bepaalde doelstellingen of de realisatie van bepaalde projecten zoals opgenomen in deze overeenkomst in het gedrang zou brengen wordt de bestuursovereenkomst aangepast overeenkomstig artikel 135 of artikel 136, naargelang de omstandigheden.

Onroerende verrichtingen

Artikel 145

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.

Voor zover de instelling behoort tot het Globaal beheer, vereisen de bestemming van de opbrengst van een vervreemding van deze onroerende goederen waarvan het bedrag 5 miljoen euro overschrijdt, en de toevoeging van deze opbrengst aan de beheersenvolp van het lopende jaar het voorafgaand akkoord van de Voogdijminister(s) en van de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort. Deze bijkomende beheersenvolp moet worden gebruikt voor de oprichting of aankoop van een ander gebouw of voor renovatiewerken in een bestaand gebouw, in het kader van een beleid van optimaal gebruik van de onroerende goederen (b.v. bij de uitrol van telewerk of van new way of working) of in het kader van een fusie.

Algemene en analytische boekhouding

Artikel 146

De instelling verbindt zich ertoe een boekhoudplan toe te passen conform het genormaliseerd boekhoudplan voor de openbare instellingen van sociale zekerheid, zoals bepaald in het KB van 26 januari 2014. Het genormaliseerd boekhoudplan wordt verder uitgediept door de Commissie voor de Normalisatie van de boekhouding van de OISZ, in samenwerking met de FOD Begroting en Beheercontrole en de FOD Sociale Zekerheid en volgens de in de Commissie voor de Normalisatie van de boekhouding van de OISZ afgesproken termijnen.

De instelling zal het systeem van analytische boekhouding gebruiken om de kosten van de voornaamste basisactiviteiten te bepalen en te evalueren. Bovendien zal dit systeem ook gebruikt worden om de kost van ontwikkeling en onderhoud van nieuwe projecten te bepalen.

Bezorgen van periodieke staten

Artikel 147

De instelling zal, overeenkomstig de richtlijnen van de Regering, aan de Voogdijminister(s) en aan de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort, evenals aan de FOD Sociale Zekerheid en aan de FOD Budget en Beheerscontrole, maandelijks een staat van de ontvangsten en uitgaven aangaande het beheer bezorgen.

De OISZ zetten een maandelijks of eventueel driemaandelijks opvolging op in gestandaardiseerd formaat van hun opdrachtenbegroting en vragen de nodige gegevens aan de meewerkende organisaties van sociale zekerheid als dat nodig is.

In het kader van een gecentraliseerde communicatie van de jaarrekeningen aan de EU verbinden de OISZ zich ertoe om, in samenwerking met de FOD Sociale Zekerheid en de FOD Begroting, het systeem e-BMC te implementeren en te gebruiken.

Artikel 148

De instelling verbindt er zich toe om voor elke begrotingsoefening van het monitoringcomité de gevraagde synoptische tabellen voor de opdrachten en voor het beheer kwaliteitsvol, volledig en tijdig op te sturen en conform de structuren die gedefinieerd worden in de bijlagen van de KB's van 26 januari 2014 en 22 juni 2001.

TITEL X: MEDEWERKING AAN TRANSVERSALE PROJECTEN

Artikel 149

De OISZ engageren zich ertoe, ieder wat hen betreft, om mee te werken aan de uitvoering van de programma's inzake administratieve vereenvoudiging, inzake armoedebestrijding en inzake bestrijding van sociale fraude.

Ze zullen ook in hun dagdagelijks beheer aandacht hebben voor initiatieven met betrekking tot het beleid van duurzame ontwikkeling.

Specifieke aandacht zal daarbij gaan naar de toepassing van het beginsel van "handstreaming", in overeenstemming met de bepalingen van het VN-verdrag inzake de rechten van personen met een handicap, waarbij op transversale wijze de integratie van personen met een handicap in alle domeinen van het maatschappelijk leven bevorderd wordt en in de verschillende fasen van beleidsvoering rekening gehouden wordt met de dimensie handicap. Hiervoor zal de instelling in het bestuursplan aandacht besteden aan "Handstreaming". Bij dit alles zal een beroep gedaan worden het aanspreekpunt "Handicap" dat in elke instelling en bij elke beleidscel aangeduid werd en zal samengewerkt worden met het federale coördinatiemechanisme opgericht bij de FOD Sociale Zekerheid en met het maatschappelijk middenveld.

De instelling zal zich ook inschrijven in het nastreven en intensifiëren van het actuele beleid inzake gender mainstreaming, overeenkomstig de bepalingen van de wet van 7 januari 2007 strekkende tot controle op de toepassing van de resoluties van de wereldvrouwenconferentie die in september 1995 in Peking heeft plaatsgehad en tot integratie van de genderdimensie in het geheel van de federale beleidslijnen en van haar uitvoeringsbesluiten.

Artikel 150

De OISZ engageren zich om verder actief deel te nemen aan de Federale Netwerken Klantgerichtheid en Klachtenmanagement en daarbij deel te nemen aan de jaarlijkse rapportering van de indicatoren klachtenmanagement en actief bij te dragen aan de realisatie van het Federaal Plan Klantgerichtheid dat voor 2016 de focus zal leggen op de optimalisatie van het onthaal en de product- en dienstencatalogus.

De OISZ engageren zich om minstens 1 maal tijdens de duur van de bestuursovereenkomst de klantentevredenheid te meten, met het oog op het verbeteren van hun product- en dienstverlening.

Gedurende de uitvoering van deze bestuursovereenkomst, om de rechten van de sociaal verzekerden te optimaliseren en om de uitoefening van deze rechten aan te passen in functie van de maatschappelijke en technologische evoluties, verbinden het College van de OISZ en de sociale partners er zich toe om aan de federale regering concrete voorstellen tot actualisering van het Handvest van de sociaal verzekerde mee te delen, met de actieve steun van de werkgroep College – FOD Sociale Zekerheid die de monitoring van de toepassing van dat handvest verzekert. Tijdens deze oefening zal de werkgroep College – FOD Sociale Zekerheid zo proactief mogelijk zowel de sociaal verzekerden als de andere instellingen van sociale zekerheid betrekken.

TITEL XI: SLOTBEPALINGEN

Artikel 151

De verbintenissen van deze 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.

Binnen de werkloosheidsverzekering gebeurt dit, conform de specifieke bepalingen die hieromtrent werden uitgevaardigd bij het koninklijk besluit van 30 april 1999 tot aanpassing van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering aan het Handvest van de sociaal verzekerde, en bij ministerieel besluit van 30 april 1999 tot aanpassing van de artikelen 92 en 93 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering aan het Handvest van de sociaal verzekerde.

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

De 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 waarvoor geen specifieke doelstelling wordt bepaald.

In naam van de Belgische Staat:

De Minister van Werk,

K. PEETERS

De Minister van Begroting,

S. WILMES

De Minister van Defensie, belast met Ambtenarenzaken,

S. VANDEPUT

In naam van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening:

De stemgerechtigde beheerders aangeduid door het Beheerscomité:

K. MEESTERS

S. SLEGERS

J. MAES

M. DE JONGHE

De administrateur-generaal,

G. CARLENS

De adjunct-administrateur-generaal,

C. DE KONINCK

BIJLAGE 1: DE WETTELIJKE OPDRACHTEN VAN DE RVA

De opdrachten van de RVA zijn vastgelegd in de artikels 7 tot 9 van de besluitwet van 28.12.1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders.

De Rijksdienst is betrokken bij de betaling van verschillende uitkeringen, al of niet met de tussenkomst van de erkende uitbetalingsinstellingen, zoals

- vervangingsuitkeringen of aanvullende uitkeringen
 - o bij volledige werkloosheid; de RVA is ook belast met het nazicht en de uitbetaling van compenserende betalingen aan andere EU-lidstaten, voor grensarbeiders die gewerkt hebben in België en in een andere lidstaat uitkeringen hebben genoten;
 - o bij tijdelijke werkloosheid;
 - o in het kader van activering van de werkloosheidsuitkeringen;
 - o als vergoeding voor onthaalouders;
 - o seniorvakantie-uitkering en jeugdvakantie-uitkering;
- uitkeringen in het kader van het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoelage en aanvullende uitkeringen aan bejaarde grensarbeiders;
- uitkeringen loopbaanonderbreking, waaronder ook uitkeringen wegens ouderschapsverlof, medische bijstand of palliatief verlof, tijdskrediet en tussenkomst in pleegzorgverlof;
- de ontslaguitkering in geval van ontslag van een arbeider;
- wisselkoerstoeslag aan grensarbeiders in Frankrijk;
- sector- of bedrijfsgebonden tussenkomsten zoals vergoedingen bestaanszekerheid van de werklieden uit het bouwbedrijf.

Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen heeft als voornaamste opdracht de overname van de financiële verplichting van de werkgever ten opzichte van de werknemer indien de werkgever door sluiting van de onderneming in gebreke blijft. Het heeft de opdracht verschillende types van vergoedingen uit te betalen zoals

- sluitingsvergoedingen;
- contractuele vergoedingen;
- overbruggingsvergoedingen;
- aanvullende vergoeding brugpensioen;
- tegemoetkoming bij overmacht;
- bijkomende vergoedingen verschuldigd aan sommige beschermde werknemers.

Het Fonds stort de vergoedingen aan de werknemers en vordert ze daarna, in de mate van het mogelijke, terug bij de werkgever of bij zijn vertegenwoordiger (de curator of de vereffenaar).

BIJLAGE 2: DE MISSIE EN VISIE VAN DE RVA

De missie van de RVA

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening is een Openbare Instelling van Sociale Zekerheid. De RVA is verantwoordelijk voor één van de basissectoren van de sociale zekerheid. Hij wordt paritair beheerd door vertegenwoordigers van de werknemers en werkgevers en valt onder de voogdij van de Minister van Werk. De RVA past het stelsel van de werkloosheidsverzekering en de stelsels van loopbaanonderbreking en tijdskrediet toe. Hij voert de Belgische federale regelgeving ter zake uit. Bovendien moet de RVA ook rekening houden met de Europese context die een steeds belangrijker rol speelt binnen het werkgelegenheidsbeleid.

De RVA is actief op 6 grote domeinen:

1. Preventie

Preventie heeft als doel werkloosheid te vermijden door de contractuele band tussen een werknemer en zijn werkgever te behouden. Dat is bijvoorbeeld het geval bij slecht weer in de bouwsector, bij een tekort aan werk in een onderneming door een daling van het aantal bestellingen of in geval van 'overmacht' of technische storingen, waardoor de gebouwen of technische installaties tijdelijk onbruikbaar zijn.

De RVA beheert de verschillende stelsels van tijdelijke werkloosheid en kent uitkeringen toe tijdens periodes van tijdelijke werkloosheid. Zowel arbeiders als bedienden kunnen gebruik maken van bepaalde vormen van tijdelijke werkloosheid. Zolang de situatie echt tijdelijk is en niet structureel wordt, kan men zo volledige werkloosheid en problemen met herinschakeling vermijden. De uitbetaling van die uitkeringen gebeurt door een van de vier erkende uitbetalingsinstellingen (Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen en de uitbetalingsinstellingen opgericht door de drie vakbonden).

De RVA kent ook andere uitkeringen toe om werkloosheid te voorkomen of werkgelegenheid te ondersteunen: opvanguitkeringen, inschakelingsvergoedingen, ...

2. Vergoeding

De RVA beheert het stelsel van de werkloosheidsverzekering en het stelsel van werkloosheid met bedrijfstoeslag (het vroegere brugpensioen). De RVA bepaalt of iemand recht heeft op uitkeringen, wat het bedrag van de uitkering is en kent de uitkeringen toe. De uitbetaling ervan gebeurt door een van de vier erkende uitbetalingsinstellingen.

Ook het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen maakt deel uit van de RVA. Als een werkgever bij sluiting van een bedrijf in gebreke blijft, neemt dat Fonds de financiële verplichtingen ten opzichte van de werknemers over. Het gaat om de toekenning én de betaling van sluitingsvergoedingen, contractuele vergoedingen (achterstallig loon, verbrekingsvergoedingen, vakantiegeld), aanvullende uitkeringen bij werkloosheid met bedrijfstoeslag (het vroegere brugpensioen) en overbruggingsuitkeringen.

3. (Her)inschakeling

De RVA spoort mensen aan om toe te treden tot de arbeidsmarkt of om weer aan het werk te gaan na een periode van werkloosheid. Hij blijft – na de overdracht van bevoegdheden in het kader van de 6^{de} Staatshervorming – de technische operator voor de betaling van sommige uitkeringen, al dan niet samen met de uitbetalingsinstellingen. Hij voert deze opdracht uit:

- wanneer de werkloosheidsuitkering geactiveerd wordt in de vorm van een loonsubsidie;
- door het betalen van werkloosheidsuitkeringen bij een hervatting van een opleiding of studies;
- door het betalen van uitkeringen aan werklozen die tewerkgesteld zijn in het kader van de Plaatselijke Werkgelegenheidsagenschappen.

De RVA kent ook uitkeringen toe aan sommige deeltijdse werknemers, aan werklozen die vrijwilligerswerk uitvoeren, aan werknemers die recht hebben op senior- of jeugdvakantie. Hij ondersteunt ook de zelfstandige starters en de oprichters van een onderneming via de toekenning van uitkeringen tijdens de voorbereidende fase of na de stopzetting van de activiteit.

Tot slot levert de RVA attesten af aan werklozen met het oog op een tewerkstelling of andere voordelen.

4. **Verzoening van het privéleven met het beroepsleven**

In België kunnen werknemers er zelf voor kiezen om hun loopbaan even te onderbreken of minder te gaan werken (bijvoorbeeld om voor de kinderen te zorgen). Soms worden ze daar echter toe gedwongen door bepaalde omstandigheden (bijvoorbeeld om voor een zwaar ziek familielid te zorgen).

Dankzij die mogelijkheden van loopbaanonderbreking wordt een maximale deelname aan de arbeidsmarkt nagestreefd doordat werknemers het hoofd kunnen bieden aan bepaalde situaties zonder hun werk te verliezen. In dat kader is de RVA verantwoordelijk voor het beheer van de stelsels, de toekenning én de betaling van uitkeringen voor loopbaanonderbreking (openbare sector, waarvan een deel zal overgenomen worden door de Gewesten en Gemeenschappen, in het kader van de 6^{de} Staatshervorming) - en tijdskrediet (privésector). Hij is ook verantwoordelijk voor de zogenaamde specifieke vormen van loopbaanonderbreking, namelijk ouderschapsverlof, verlof voor medische bijstand en palliatief verlof.

5. **Informatie**

De RVA moet zijn klanten inlichten over hun rechten en plichten, in voorkomend geval samen met de uitbetalingsinstellingen.

Werklozen, werkgevers en werknemers hebben behoefte aan juiste informatie. Hoewel de informatieverstrekking aan de werklozen in eerste instantie tot het takenpakket van de uitbetalingsinstellingen behoort, beschouwt de RVA het als zijn plicht optimaal aan de vraag naar informatie te voldoen. Het streven naar een klantgerichte dienstverlening omvat o.a. correcte en duidelijke antwoorden geven, bereikbaar zijn en een kwalitatief goed onthaal bieden.

6. **Controle**

De RVA heeft als taak om na te gaan of de reglementering correct wordt toegepast. Hij doet dat op verschillende manieren.

Hij verifieert de door de uitbetalingsinstellingen betaalde uitkeringen.

De RVA heeft ook de opdracht om misbruiken en fraude met uitkeringen, zwartwerk,... zoveel mogelijk te voorkomen door aan doelgerichte preventie te doen. De RVA gebruikt eveneens moderne technieken om inbreuken te detecteren, gebaseerd op het gebruik van databanken. In samenwerking met de andere inspectiediensten wordt de strijd tegen de sociale fraude opgevoerd en wordt er doeltreffend gesanctioneerd.

Onterecht ontvangen uitkeringen worden teruggevorderd.

De RVA werkt op alle zes domeinen nauw samen met de politieke beleidsverantwoordelijken, in het bijzonder met zijn Voogdijminister, de minister van Werk en met de sociale partners. Hij neemt actief deel aan de voorbereiding en de evaluatie van de reglementeringen waarvoor hij bevoegd is.

De visie van de RVA

De RVA biedt sociale bescherming bij transities op de arbeidsmarkt

Sociale bescherming

Sociale bescherming bieden is historisch gezien de eerste opdracht van de RVA.

Het bieden van sociale bescherming is een fundamentele opdracht van de RVA. Werknemers die hun werk onvrijwillig kwijt zijn, ontvangen een vervangingsinkomen dat hen toelaat om een nieuwe en gepaste job te zoeken. Daardoor wordt inkomenszekerheid geboden.

→ *Waar wil de RVA naartoe?*

De RVA wil een actieve bijdrage leveren tot de vrijwaring van het Belgisch sociaal model en de werkloosheidsverzekering. Het bieden van sociale bescherming is en blijft zijn hoofdopdracht en het snel en correct toekennen van uitkeringen is prioritair. De RVA-medewerkers stellen alles in het werk om uitkeringsaanvragen tijdig en in overeenstemming met de geldende reglementering af te werken. Zij krijgen de nodige ondersteuning om die opdracht goed te kunnen uitvoeren (opleiding, coaching, informaticatoepassingen, werkinstrumenten, infrastructuur, ...). De RVA hecht veel belang aan de uniforme toepassing van de reglementering en streeft naar rechtvaardige en billijke beslissingen in overeenstemming met het verzekeringsbeginsel en het solidariteitsbeginsel. Hij levert ook een bijdrage aan de sociale bescherming van de meest zwakke werknemers en aan de strijd tegen discriminatie, armoede en kwetsbaarheid.

Daarnaast moet voortdurend worden geïnvesteerd in de bestrijding van misbruiken en sociale fraude om ook in de toekomst sociale bescherming te kunnen blijven garanderen (preventie, ontrading, controle, sanctionering).

De RVA biedt sociale bescherming bij transities op de arbeidsmarkt

Transities

Als gevolg van de globalisering, technologische evoluties en wijzigingen in onze levensstijl is ook de arbeidsmarkt sterk geëvolueerd.

Jobzekerheid neemt af en van werkgevers en werknemers wordt een grotere flexibiliteit verwacht om soepeler te kunnen inspelen op economische evoluties en wijzigingen in de arbeidsmarkt. Daardoor worden steeds meer werknemers geconfronteerd met veranderingen in hun loopbaan, zogenaamde transities. Dagelijks merken de RVA-medewerkers dat voltijdse jobs en stabiele loopbanen bij één en dezelfde werkgever eerder uitzonderlijk worden: dossiers worden ingewikkelder doordat werknemers regelmatig van job (moeten) veranderen, tijdelijk werkloos zijn, deeltijds gaan werken, opteren voor zelfstandige arbeid of opleiding. Daarnaast kunnen werknemers ook zelf kiezen om hun loopbaan te onderbreken. Verzoening tussen werk en privéleven vereist namelijk dat er mogelijkheden zijn om de loopbaan te onderbreken of te herschikken om bijvoorbeeld de kinderen op te voeden of zorg te dragen voor ouderen.

→ *Waar wil de RVA naartoe?*

De RVA wil deze loopbaantransities beter begeleiden en ondersteunen. Hij ondersteunt de herinschakeling van werkzoekenden door, samen met de bevoegde instanties, de verbetering van hun opleidingsniveau, hun mobiliteit en hun omschakeling te stimuleren. De RVA wil partnerschappen en synergieën verder ontwikkelen, onder meer in het kader van de overdracht van bevoegdheden naar de Gewesten, met het oog op een vlottere (her)inschakeling op de arbeidsmarkt en jobcreatie.

De RVA moedigt administratieve vereenvoudiging aan door voorstellen tot aanpassing van de reglementering te formuleren en zijn eigen processen en procedures te analyseren en, waar nodig, te verbeteren. Zo worden werknemers en werkgevers niet belemmerd door overbodige formaliteiten om deel te nemen aan de arbeidsmarkt en worden professionele transities ondersteund.

De RVA is een referentiepunt inzake goed beheer en klantgerichtheid

Een referentiepunt inzake goed beheer

De RVA wordt reeds erkend als een moderne en performante overheidsorganisatie maar zal ook in de toekomst moeten blijven investeren in goed beheer.

De RVA wordt erkend als een moderne en performante overheidsdienst. Om administratieve excellentie te bereiken, moet de RVA investeren in 3 kritische succesfactoren: innovatie, het beheer van veranderingen en het beheer van risico's die op ons afkomen. Die drie elementen moeten op een systematische en geïntegreerde manier worden aangepakt. Cruciaal daarbij zijn: de juiste personen met de juiste competenties op de juiste plaats, efficiënte en klantgerichte processen en procedures en het gebruik van nieuwe technologieën.

→ Waar wil de RVA naartoe?

De RVA moet resoluut gericht zijn op de toekomst en "mee zijn" met evoluties en tendensen die een meerwaarde opleveren voor de belanghebbenden (klanten, partners, medewerkers, beleidsverantwoordelijken ...).

De RVA wil excellente resultaten behalen bij de uitvoering van zijn opdrachten en maakt daarvoor gebruik van gepaste beheersinstrumenten en managementmethodes (zoals boordtabellen, EFQM,...). Daarnaast investeert hij in veranderingsprojecten om de medewerkers verder te ondersteunen bij de uitvoering van het werk, de dienstverlening te verbeteren en innovaties door te voeren.

De RVA wil een aantrekkelijke werkgever zijn. Hij wil zijn medewerkers goede werkomstandigheden bieden, gericht op flexibiliteit, autonomie, verantwoordelijkheid en vertrouwen. Om dit te bereiken:

- ontwikkelt hij nieuwe manieren om het werk te organiseren, met meer flexibiliteit op het vlak van werktijd en werkplek;
- investeert hij in de infrastructuur en de beschikbare werkinstrumenten;
- waakt hij over hun omkadering en waardering;
- investeert hij in hun opleiding en ontwikkeling;
- stimuleert hij hun betrokkenheid en spoort hij hen aan om zelf initiatieven te nemen, creatief te zijn en beslissingen te nemen.

Inzake goed beheer hecht de RVA ook belang aan de volgende elementen:

- het efficiënte en rigoureuze beheer van de middelen die hem worden toegekend;
- de modernisering en optimalisering van de processen;
- de handhaving van het stelsel door een preventieve aanpak en een rigoureuze opvolging van de correcte toepassing van de reglementering;
- duurzame ontwikkeling en maatschappelijke verantwoordelijkheid;
- benchmarking en deelname aan de laatste evoluties inzake managementtechnieken en moderne en performante beheersinstrumenten.

De RVA wil een referentiepunt zijn op het vlak van goed beheer en erkend worden voor zijn expertise en resultaten. Het is ook daarom dat de RVA ervoor zorgt dat zijn opdrachten en werking beter bekend raken.

De RVA is een referentiepunt inzake goed beheer en klantgerichtheid

Een referentiepunt inzake klantgerichtheid

De burger-klant stelt steeds hogere eisen aan de dienstverlening die geleverd wordt door overheidsdiensten.

Klantgerichtheid is een voortdurend aandachtspunt en een van de waarden die de RVA actief promoot naar zijn medewerkers toe.

Klanten verwachten een professioneel onthaal, vlot toegankelijke en bereikbare diensten, correcte informatie, eenvoudige procedures, korte behandelingstermijnen ...

→ *Waar wil de RVA naartoe?*

De RVA wil een dienstverlening van hoge kwaliteit aanbieden aan zijn klanten, ongeacht of het nu werkzoekenden, werknemers of werkgevers zijn.

Dat betekent:

- een snelle, correcte en gelijke behandeling van aanvragen;
- snelle, transparante en begrijpbare informatie;
- een zo proactief mogelijke aanpak en zo eenvoudig mogelijke procedures;
- een vriendelijk en professioneel onthaal in makkelijk toegankelijke gebouwen;
- een optimaal telefonisch onthaal via nieuwe technologieën;
- een groeiend aantal performante online-diensten;
- een objectieve en billijke behandeling van klachten, suggesties en andere feedback.

De RVA wil daarom regelmatig het niveau van de geleverde kwaliteit meten op een transparante en objectieve manier: via de boordtabellen, via de opvolging van de kwaliteit van de genomen beslissingen en via de uitvoering van tevredenheidsenquêtes. De RVA optimaliseert het niveau van de dienstverlening door meer te luisteren naar de verwachtingen en behoeften van de (interne en externe) klanten. Dat gebeurt op basis van interne analyses van klantenresultaten, externe audits en regelmatige consultaties van de klanten en de medewerkers.

**CONTRAT D'ADMINISTRATION
POUR LA PERIODE 2016-2018
ENTRE L'ETAT BELGE
ET L'OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI**

Table des matières

PREAMBULE	3
TITRE I : DEFINITIONS	5
TITRE II : DISPOSITIONS GENERALES	10
TITRE III : SOUTIEN A LA POLITIQUE	12
<i>CHAPITRE 1. PREPARER ET METTRE EN ŒUVRE DE NOUVELLES MESURES SOCIO-ECONOMIQUES</i>	<i>12</i>
<i>CHAPITRE 2. ACCOMPAGNER DE MANIERE OPTIMALE LES TRANSFERTS DE COMPETENCES VERS LES REGIONS EN EXECUTION DE LA 6EME REFORME DE L'ETAT</i>	<i>14</i>
<i>CHAPITRE 3. DONNER DES CONSEILS EN GESTION ET COLLABORER AVEC LES PARTENAIRES</i>	<i>15</i>
TITRE IV : EXECUTION ET OPTIMISATION DES MISSIONS DE BASE	17
<i>CHAPITRE 1 : SOUTENIR LES TRANSITIONS SUR LE MARCHE DU TRAVAIL</i>	<i>17</i>
Section I : Statuer, à temps et correctement, sur le droit de l'assuré social	17
Section II : Indemniser les travailleurs licenciés lors de fermetures d'entreprises	19
Section III : Mettre à disposition des applications e-government	20
Section IV : Viser la simplification administrative	22
<i>CHAPITRE 2 : SAUVEGARDER LE SYSTEME ET POURSUIVRE LE DEVELOPPEMENT D'UNE APPROCHE PREVENTIVE ET CIBLEE CONTRE L'USAGE IMPROPRE ET LA FRAUDE POUR SOUTENIR LE TRAVAIL REGULIER</i>	<i>23</i>
Section I : Vérifier les paiements effectués par les organismes de paiement	23
Section II : Contrôler les comptabilités des organismes de paiement	24
Section III : Traiter les dossiers saisies/cessions	25
Section IV : Mettre en œuvre la politique de contrôle	26
Section V : Effectuer les contrôles et récupérer les paiements indus	27
Section VI : Optimiser les techniques de contrôle	30
TITRE V : GOOD GOVERNANCE	31
<i>CHAPITRE 1 : APPLIQUER LE MODELE DE GESTION INTEGREE</i>	<i>31</i>
<i>CHAPITRE 2 : DEVELOPPER UNE STRATEGIE CLIENT STRUCTUREE</i>	<i>32</i>
Section I : Mettre les informations à dispositions des clients	32
Section II : Améliorer le service aux clients	34
<i>CHAPITRE 3 : INVESTIR DANS LE DEVELOPPEMENT DU PERSONNEL ET DANS DES PRATIQUES NOVATRICES POUR ETRE UN EMPLOYEUR ATTRAYANT</i>	<i>36</i>
<i>CHAPITRE 4 : CONTROLE INTERNE</i>	<i>37</i>
<i>CHAPITRE 5 : RESPONSABILITE SOCIETALE</i>	<i>38</i>
<i>CHAPITRE 6: OPTIMALISER LES PROCESSUS ET SERVICES AFIN D'AUGMENTER L'EFFICIENCE</i>	<i>39</i>
TITRE VI : INSTRUMENTS DE MESURE POUR LE SUIVI DES OBJECTIFS ET DU	

RESPECT DES REGLES DE CONDUITE	41
TITRE VII: ENGAGEMENTS GENERAUX COMMUNS AUX DEUX PARTIES	42
TITRE VIII: ENGAGEMENTS COMMUNS SPECIFIQUES ET SYNERGIES ENTRE IPSS.....	48
TITRE IX: VOLET BUDGETAIRE, FINANCIER ET COMPTABLE	57
TITRE X: PARTICIPATION AUX PROJETS TRANSVERSAUX	66
TITRE XI: DISPOSITIONS FINALES.....	67
ANNEXE 1 : LES MISSIONS LEGALES DE L'ONEM	70
ANNEXE 2 : LA MISSION ET LA VISION DE L'ONEM	71

CONTRAT D'ADMINISTRATION 2016-2018

PREAMBULE

CONTRAT D'ADMINISTRATION POUR LA PERIODE 2016-2018 ENTRE L'ETAT BELGE ET L'OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI

Considérant

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

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

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

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

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

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

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

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

vu l'avis du Comité intermédiaire de concertation donné le 26/02/2016;

vu l'approbation du Comité de gestion de l'Office national de l'emploi, donnée durant sa séance du 04/06/2015, de l'avant-projet de contrat d'administration et, le 03/03/2016, du projet de contrat d'administration qui a été négocié avec le gouvernement;

vu l'accord du Collège des Institutions publiques de sécurité sociale, donné le 15/06/2015, concernant la coordination et la cohérence entre les projets de contrats d'administration des différentes Institutions publiques de sécurité sociale;

vu l'approbation du gouvernement, après délibération en Conseil des Ministres du 11/03/2016;

il est convenu, en exécution de l'Arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des Institutions publiques de sécurité sociale et en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions

entre:

- l'Etat belge, représenté par Monsieur Kris Peeters, Vice-Premier ministre et Ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur, par Madame Sophie Wilmès, Ministre du Budget, chargée de la Loterie nationale et par Monsieur Steven Vandeput, Ministre de la Défense, chargé de la Fonction publique,

et

- l'Office national de l'emploi, représenté par
 - les gestionnaires ayant voix délibérative, désignés par l'organe de gestion : Monsieur Koen Meesters, Madame Sabine Slegers et Monsieur Jef Maes, comme représentants des travailleurs, et Madame Monica De Jonghe comme représentant des employeurs;
 - l'Administrateur général, Georges Carlens et l'Administrateur général adjoint, Claudette De Koninck,

pour la période du 1^{er} janvier 2016 au 31 décembre 2018, ce qui suit :

TITRE I : DEFINITIONS

Article 1

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

1. "l'Office" : l'Office national de l'emploi (ONEM) comme visé à l'article 7, §1 de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 relatif à la sécurité sociale des travailleurs;
2. "Entité": dans le cadre de la réorganisation progressive des services de l'ONEM, les 30 bureaux du chômage de l'ONEM sont regroupés à partir du 01.01.2016 en 16 entités. Dans chaque entité, un bureau coordinateur a été désigné. Des activités aussi bien de back-office que de front-office seront exécutées dans les 16 bureaux coordinateurs. Il y en a 7 en Wallonie, 7 en Flandre, 1 à Bruxelles et 1 en Wallonie, compétent pour la communauté Germanophone. Dans les 14 autres bureaux le back-office sera progressivement réduit et à terme l'accent sera mis sur le front-office. Le Comité de gestion de l'ONEM a marqué son accord sur cette réorganisation en sa séance du 10.07.2014 et le Ministre de l'Emploi en date du 15.07.2014;
3. "Fonds de fermeture d'entreprises" (FFE): le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises visé à l'article 27 de la loi du 26 juin 2002 relative aux fermetures d'entreprises;
4. "Comité de gestion": le Comité de gestion de l'Office national de l'emploi visé à l'article 1, 5° de la loi du 25 avril 1963 relative à la gestion des organismes d'intérêt public de sécurité sociale et de prévoyance sociale et à l'article 2 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, qui est également le Comité de gestion du Fonds de fermeture d'entreprises;
5. "Comité particulier": le comité constitué par l'arrêté royal du 18 juillet 2007 nommant les membres du Comité particulier en exécution de l'AR du 23 mars 2007 exécutant l'article 28 §2 de la loi du 26 juin 2002. Le Comité particulier exerce la compétence du Fonds de fermeture d'entreprises dans le secteur non marchand et pour les professions libérales;
6. "Organismes de paiement" (OP): les organismes de paiement comme visés à l'article 7, § 2 de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 relatif à la sécurité sociale des travailleurs;
7. "Tableaux de bord": les tableaux de bord comme visés à l'article 10 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des Institutions publiques de sécurité sociale en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;
8. Délais de traitement "mois" et "jour": dans les articles de ce contrat d'administration se trouvent des engagements liés aux délais dans lesquels les dossiers sont traités. Le terme "jour" réfère à un jour calendrier. Pour les délais exprimés en jours, les weekends et les jours fériés sont repris dans le délai mentionné. Pour le terme "mois", le délai entre le jour de réception et le jour précédant le même jour du mois suivant est considéré comme un mois. Le délai d'un mois varie en fonction du mois entre 28, 29, 30 ou 31 jours calendrier. Les weekends et jours fériés sont également inclus dans ce délai.

9. Méthode “Statistical Process Control” (SPC): la méthode visant, sur base d'échantillons statistiquement aléatoires, à vérifier l'exactitude des décisions administratives;
10. “Octroi du droit aux allocations de chômage”: la mission qui comprend toutes les activités relatives au traitement des demandes d'allocations de chômage, d'allocations de chômage avec complément d'entreprise et d'allocations d'activation et le traitement des déclarations de modification de la situation des ayants droit ;
11. “Traitement des dossiers interruption de carrière et crédit-temps”: la mission qui comprend toutes les activités liées au traitement des demandes d'interruption ou de réduction des prestations de travail dans le cadre de l'interruption de carrière (secteur public) ou du crédit-temps (secteur privé) et ordonne le paiement du bénéficiaire. En application de la 6^e réforme de l'Etat, la matière interruption de carrière peut éventuellement être reprise par les communautés et régions pour les membres du personnel qui sont sous leur compétence;
12. “Traitement des dossiers congé pour soins d'accueil”: la mission qui comprend toutes les activités liées aux demandes d'allocations pour les journées d'absence au travail d'un parent d'accueil en vue de dispenser des soins d'accueil;
13. “Traitement des dossiers saisies et cessions”: la mission par laquelle l'Office, en tant que débiteur de revenus, effectue des retenues sur les allocations qu'il paie soit directement soit via les organismes de paiement. Ces démarches des créanciers des allocataires sont principalement des saisies-arrêt exécution, des procédures d'exécution en matière alimentaire (délégations de sommes) et des cessions (en application de la loi du 12 avril 1965 sur la protection de la rémunération des travailleurs);
14. “Vérification des dépenses des organismes de paiement”: la mission par laquelle l'Office contrôle que le paiement des allocations/indemnités par les organismes de paiement s'est effectué correctement. Il s'agit des cas où les allocations ou indemnités ne sont pas payées directement à l'assuré social par l'Office, mais par l'organisme de paiement (qui reçoit à cet effet des avances de la part de l'Office);
15. “OASIS” (Organisation Anti-fraude des Services d'Inspection Sociale): l'accord de coopération entre les SPF Sécurité sociale, Finances, Emploi, Travail et Concertation sociale (ETCS), l'ONSS, l'ONEM, la Banque-carrefour de la sécurité sociale et la Smals. Un datawarehouse regroupant les données issues de différentes bases de données (LATG, Dimona, DMFA, TVA, ...) a été développé. Ce datawarehouse doit permettre aux services concernés, d'une part, de réaliser des contrôles ciblés sur la base d'indicateurs potentiels de fraude et, d'autre part, d'effectuer des analyses sur des données reliées provenant des divers secteurs de sécurité sociale. Les services d'inspection disposent ainsi d'une information détaillée (« alarmes ») sur les travailleurs et les employeurs leur fournissant des indications sur un possible abus et pouvant les conduire à une enquête plus approfondie sur place;
16. “GENESIS” (Gathering Evidences from National Enquiries Social Inspection Services): 1) le cadastre synthétique des enquêtes qui est une base de données contenant des informations sur les enquêtes en cours ou clôturées dans les services d'inspection de l'Office national de sécurité sociale, du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, du SPF Sécurité sociale et de l'Office national de l'emploi. Le cadastre synthétique des enquêtes permet la consultation de données concernant les entreprises et personnes physiques faisant ou ayant fait l'objet d'une enquête de la part d'au moins l'un des services d'inspection précités; 2) Une plateforme qui donne aux inspecteurs sociaux accès aux bases de données sociales : les inspecteurs sociaux peuvent consulter d'une

manière intégrée, conviviale et sécurisée l'information qui provient de ces différentes bases de données et qui a un lien direct avec le dossier traité;

17. « DOLSIS » : DOLSIS est une application qui permet la consultation des données du Registre National et du Registre Bis, des répertoires ONSS et ORPSS des employeurs, du Répertoire Interactif du Personnel, de la DmfA et du cadastre Limosa. L'accès à l'application Dolsis est strictement réservé à certains collaborateurs de services fédéraux, régionaux et communautaires chargés de différentes vérifications destinées à lutter contre la fraude.
18. "Récupération": la mission qui comprend toutes les activités liées au recouvrement des montants pour lesquels il est apparu, au moment du contrôle ou par déclaration spontanée, qu'ils ont été perçus indûment;
19. "Décision relative aux litiges": la mission qui comprend toutes les activités relatives au traitement des dossiers dans lesquels l'assuré social est admissible au bénéfice des allocations mais n'est pas indemnisable parce qu'il n'a pas respecté certaines de ses obligations (comme être inscrit comme demandeur d'emploi, être disponible pour le marché de l'emploi, déclaration exacte de la situation familiale, obligations relatives au contrôle) ou qu'il ne satisfait pas aux articles d'indemnisation (par exemple chômeur par suite de circonstances qui dépendent de sa volonté). Avant que l'Office décide définitivement si le chômeur est ou était indemnisable, celui-ci a l'opportunité d'exposer ses arguments, conformément à la réglementation en vigueur. Dès que l'Office a pris une décision, celle-ci est notifiée à l'intéressé;
20. "Gestion intégrée": le modèle de gestion développé par l'Office pour atteindre des résultats quantifiés dans ses différents domaines d'activités et lui permettant d'intégrer la gestion de ses missions de base au moyen d'indicateurs de gestion normés et la mise en œuvre de projets structurels d'amélioration;
21. "Calcul du prix de revient": le modèle qui fournit une vision détaillée de la structure des frais de fonctionnement de l'Office par centre de coûts, type de coûts et par mission, par la liaison de 3 sortes de données;
 1. données de volume sur base du suivi des activités dans les tableaux de bord ;
 2. données sur l'allocation réelle par mission des moyens en personnel et autres moyens de fonctionnement et
 3. les résultats d'exécution du budget;
22. "Gestion financière": la mission qui comprend toutes les activités en rapport avec la gestion des moyens financiers de l'Office;
23. "Institutions régionales et communautaires": les institutions compétentes pour le placement (une matière régionale) et la formation professionnelle (une matière communautaire) sont :
 - le VDAB, le Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, s'occupe du placement et de la formation professionnelle dans la Communauté flamande. De même, le VDAB organise, dans la Région de Bruxelles-Capitale, la formation professionnelle pour les néerlandophones;

- le FOREM, l'Office Wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi, organise le placement pour les francophones dans la Région wallonne ainsi que la formation professionnelle dans la Région wallonne;
- ACTIRIS, l'Office Régional Bruxellois de l'Emploi, est uniquement compétent pour le placement, aussi bien pour les néerlandophones que pour les francophones, dans la Région de Bruxelles-Capitale;
- l'IBFFP, l'Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle, organise la formation professionnelle des francophones dans la Région de Bruxelles-Capitale;
- l'ADG, l'Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft, est compétent pour l'organisation du placement des demandeurs d'emploi germanophones dans la Région wallonne et règle la formation professionnelle dans la Communauté germanophone;

Suite à la 6ème Réforme de l'Etat, les institutions précitées sont également compétentes pour différentes matières qui ont été transférées aux Régions, en particulier pour le contrôle de la disponibilité active, passive et adaptée et les décisions relatives à la dispense de la disponibilité pour la poursuite d'études et de formations.

24. "Déclaration de Risques Sociaux" (DRS): la déclaration des scénarios dans le secteur chômage permet à l'employeur, en cas de risque social, de communiquer les données nécessaires pour:
- la fixation du droit aux allocations (par exemple le droit à des allocations de chômage complet après une occupation) ou du droit à un certain statut (par exemple le statut de travailleur à temps partiel avec maintien des droits);
 - le calcul mensuel des allocations. Ici, il peut s'agir, d'une part, de situations où des travailleurs sont indemnisés pendant une suspension de leur contrat de travail (par exemple, des allocations de chômage temporaire, des allocations de vacances jeunes ou de vacances seniors) et, d'autre part, de situations où un travail est combiné avec une allocation (par exemple, des allocations d'activation ou l'allocation de garantie de revenus pour le travailleur à temps partiel);
25. "Chômage temporaire": la mission qui comprend toutes les activités relatives au traitement des communications de chômage temporaire faites par l'employeur et à l'octroi d'allocations au chômeur temporaire. Un chômeur temporaire est un chômeur lié par un contrat de travail dont l'exécution est temporairement, totalement ou partiellement suspendue pour cause de force majeure, de vacances annuelles collectives, d'accident technique, d'intempéries, de raisons économiques, de grève ou de lock-out. Dans la plupart des cas, l'employeur est tenu de faire une communication dans les délais impartis au bureau du chômage de l'Office national de l'emploi du ressort où se situe le siège d'exploitation de l'entreprise;
26. "UNIPROC": une procédure qui a été convenue avec les organismes de paiement et les CPAS pour éviter les avances CPAS. Les demandes d'allocations de chômage introduites par des assurés sociaux qui sollicitent simultanément le revenu d'intégration auprès du CPAS sont examinées en priorité. Lorsque quelqu'un demande une avance auprès du CPAS, le CPAS interroge l'OP par fax au sujet de l'état d'avancement du dossier chômage. Si l'OP n'est pas connu, l'information est demandée auprès de l'ONEM. Pour éviter éventuellement une avance, l'OP ou l'ONEM communiquera si l'intéressé peut bénéficier des allocations et, si tel est le cas, quand ce droit prend cours;

27. “Contrôle interne” : par « contrôle interne », il faut entendre la « maîtrise » de l’organisation et de ses risques. Le contrôle interne est l’ensemble des mesures prises par le management et le personnel en vue de réaliser la stratégie de l’organisation et d’atteindre ses objectifs. Le système de contrôle interne vise:
- l’effectivité, l’efficacité et la diminution du coût des processus et activités;
 - la maîtrise des risques;
 - le respect des règlements et procédures;
 - la qualité de l’information de gestion et, de manière plus générale, le respect de l’obligation de rendre compte;
 - la protection des ressources ou actifs contre les pertes, les mauvais usages et les dommages;
28. “L’audit interne” surveille la qualité de la gestion des risques et des systèmes de contrôle interne de l’organisation. Une fonction d’audit interne professionnelle ajoute à la surveillance en première ligne par le management même, une garantie indépendante en deuxième ligne que le système de contrôle interne fonctionne bien (« independent assurance »). La fonction d’audit interne conseillera par ailleurs la direction afin d’optimiser le système existant et les mesures de contrôle interne (« consultancy ») en vue de réaliser les objectifs de l’organisation. Compte tenu de sa mission et de sa vision, la fonction d’audit interne souhaite contribuer à une bonne maîtrise des processus stratégiques, opérationnels, administratifs, financiers, technico-informatiques, etc. afin d’optimiser de la sorte le fonctionnement et les résultats (services et produits) de ces processus. En vue de concrétiser cette ambition, la fonction d’audit interne est assurée par un acteur au sein de l’organisation qui est toutefois indépendant de tout service fonctionnel et de la direction;
29. “eDeduction”: il s’agit d’un projet géré par la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale. Il vise la création d’une plateforme d’échange électronique de données dans le cadre de retenues forcées sur des allocations sociales (saisie-arrêt, cession de rémunération,...).

TITRE II : DISPOSITIONS GENERALES

Article 2

La **mission** décrit de manière concise la raison d'être et les activités de l'ONEM.

L'Office national de l'emploi est une institution publique de sécurité sociale. L'ONEM est responsable d'un des secteurs de base de la sécurité sociale. Il met en oeuvre le système d'assurance-chômage et le système d'interruption de carrière et de crédit-temps. L'ONEM exécute la réglementation en la matière. De plus, le contexte européen, qui prend une place de plus en plus importante dans la politique de l'emploi, doit bien entendu aussi être pris en compte.

La liste des principales missions légales est reprise en **annexe 1**.

L'ONEM est actif dans 6 grands domaines :

- la prévention;
- l'indemnisation;
- la (ré)insertion;
- la conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle;
- l'information;
- le contrôle.

Dans ces six domaines, l'ONEM collabore étroitement avec les responsables politiques et en particulier avec son Ministre de tutelle, le Ministre de l'Emploi. Il participe activement à la préparation et à l'évaluation des réglementations qui relèvent de ses compétences.

Dans la **vision**, l'ONEM décrit la direction qu'il entend prendre d'ici 2020: "Ensemble pour une protection sociale active".

La vision indique clairement la direction dans laquelle l'ONEM, avec ses collaborateurs, souhaite évoluer. Elle repose sur 2 piliers :

L'ONEM veut:

- assurer la protection sociale et soutenir les transitions sur le marché du travail,
- être un point de référence en matière de bonne gestion et d'orientation client.

La **stratégie** découle de la vision et décrit comment l'ONEM va réaliser étape par étape sa vision. Pour les 3 années à venir, l'ONEM a déterminé 5 nouveaux objectifs stratégiques :

1. Développer une stratégie client structurée pour soutenir les transitions sur le marché du travail.
2. Développer une approche préventive et ciblée contre l'usage impropre et la fraude pour soutenir le travail régulier.
3. Accompagner de manière optimale les transferts de compétences vers les Régions en exécution de la 6ème Réforme de l'Etat.
4. Optimiser les processus et services afin d'augmenter l'efficacité.
5. Investir dans le développement du personnel et dans des pratiques novatrices pour être un employeur attractif.

Les **valeurs** indiquent les principes et idées qui déterminent le comportement interne des collaborateurs et les relations de l'ONEM avec le monde extérieur.

Le texte complet de la mission, de la vision et de la stratégie de l'ONEM est repris en **annexe 2** du présent contrat d'administration.

Article 3

Par l'exécution de ses missions et de ce contrat d'administration, l'ONEM collabore de manière constructive avec ses partenaires et plus particulièrement avec :

- les organismes de paiement,
- les organismes régionaux,
- les CPAS,...

TITRE III : SOUTIEN A LA POLITIQUE

L'ONEM veut conseiller et soutenir le gouvernement de façon optimale dans la préparation et l'exécution de sa politique dans les domaines qui relèvent de ses compétences.

CHAPITRE 1. PREPARER ET METTRE EN ŒUVRE DE NOUVELLES MESURES SOCIO-ECONOMIQUES

Article 4

L'ONEM soutient les autorités et les responsables politiques compétents dans la préparation des réformes et de la réglementation.

A cet effet, l'administration:

- indique des pistes qui peuvent être suivies pour atteindre les objectifs politiques, notamment en tenant compte de la faisabilité technique et juridique;
- apporte une assistance technique aux négociations politiques;
- développe plus avant les pistes politiques retenues, notamment en indiquant leurs conséquences juridiques, sociales, économiques et budgétaires et leurs conséquences au niveau de la faisabilité, des moyens et du personnel;
- participe activement, en collaboration notamment avec les directions compétentes du service public fédéral Emploi, Travail et Concertation sociale, à la rédaction de projets de réglementation.

Article 5

L'administration soutient ses gestionnaires dans leur mission de gestion et d'avis, et ce, en les informant au maximum. Ce support est assuré par la rédaction d'analyses, de statistiques et de commentaires et grâce à la participation d'experts aux réunions du Comité de gestion de l'ONEM et des commissions du Conseil national du travail, ou via la participation aux réunions ad hoc.

L'administration donne à ses gestionnaires, sur la base d'une évaluation objective des mesures prises ou à prendre, des avis motivés sur la faisabilité des mesures proposées, leurs conséquences juridiques, sociales, économiques et budgétaires et leur impact sur le plan des ressources et du personnel.

L'administration le fait en particulier, dans le délai imparti par le Ministre, pour les projets de réglementation soumis par l'autorité de tutelle à l'avis du Comité de gestion.

L'administration organise, de sa propre initiative ou à l'initiative du Comité de gestion, des groupes de travail techniques afin d'expliquer des matières complexes. Si nécessaire, l'administration réalise en plus, de sa propre initiative ou à la demande du Comité de gestion, une analyse technique détaillée concernant la mesure proposée et ses implications sur d'autres aspects de l'assurance-chômage et d'autres réglementations.

Article 6

En vue de la mise en œuvre optimale des mesures prises par le Gouvernement, l'ONEM rédige chaque fois un document d'information contenant des informations de base sur la réglementation (feuille info).

L'ONEM distribue des informations concrètes en publiant des documents accessibles sur son site Internet (www.onem.be) et, dans les limites des ressources mises à sa disposition, en donnant des formations et des séances d'information pour les entreprises, les organismes de paiement et les autres services publics, etc.

L'ONEM va contribuer à la communication des mesures prises par le gouvernement.

CHAPITRE 2. ACCOMPAGNER DE MANIERE OPTIMALE LES TRANSFERTS DE COMPETENCES VERS LES REGIONS EN EXECUTION DE LA 6EME REFORME DE L'ETAT

Article 7

L'ONEM va, de par son expertise, participer activement à l'exécution du transfert de compétences aux entités fédérées, comme prévu dans les lois particulières concernant la 6^e réforme de l'Etat.

Cette participation a lieu au cours de la période de transition, conformément au Protocole du 06.04.2014 conclu entre l'Etat fédéral, la Communauté flamande, la Communauté française et la Communauté germanophone, la Région flamande, la Région wallonne, la Région de Bruxelles-Capitale et la Commission communautaire française, Protocole qui contient des engagements liés au transfert aux Communautés et aux Régions de compétences en matières de politique du marché du travail exercées jusqu'ici par l'Office national de l'emploi.

Cette participation comprend notamment

- la collaboration à la rédaction de projets de réglementation et d'accords de coopération, et le soutien des gestionnaires de l'ONEM dans leur mission de consultation en la matière ;
- la participation à la concertation entre l'autorité fédérale et les entités fédérées, au sein du Collège des Fonctionnaires dirigeants et éventuellement d'autres instances ;
- la rédaction de dossiers techniques concernant les matières transférées et la réponse aux demandes d'explications des entités fédérées concernant les instructions, les formulaires et les feuilles info rédigées par l'ONEM et concernant les procédures et outils de travail utilisés ;
- le transfert de données relatives aux dossiers individuels à l'expiration de la période transitoire, conformément aux accords pris en exécution du Protocole ;
- la participation au développement de flux d'informations entre l'ONEM et les institutions régionales en vue de transferts de données dans des matières où l'ONEM interviendra comme opérateur également après la période transitoire ou pour lesquelles il sera chargé de l'exécution matérielle de décisions des institutions régionales.

Article 8

L'administration soutient les gestionnaires dans leur compétence d'avis en leur transmettant régulièrement les données nécessaires à l'évaluation du processus de transfert de compétences et de ses conséquences.

Article 9

L'ONEM va informer à temps et correctement les groupes cibles concernés (assurés sociaux, employeurs, utilisateurs de titres-services et de chèques ALE, partenaires, ...) sur les conséquences du transfert de compétences.

CHAPITRE 3. DONNER DES CONSEILS EN GESTION ET COLLABORER AVEC LES PARTENAIRES

Article 10

L'ONEM s'engage à mettre à disposition sur son site web (www.onem.be), dans le mois après les exécutions de paiement, les statistiques pertinentes sur base des données paiements.

Il s'engage également à mettre à disposition, au cours de 2017, une statistique interactive plus conviviale jusqu'au niveau des régions, des communautés et des communes.

Article 11

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

Article 12

Sur la base du monitoring mensuel, l'ONEM fait régulièrement rapport au Comité de gestion et au Ministre de tutelle sur l'évolution du chômage indemnisé et de la mise en œuvre des mesures gouvernementales concernant ses compétences.

Il est fait rapport en la matière notamment via :

- la brochure « Indicateurs trimestriels du marché du travail » (publication 4x/an);
- le rapport annuel.

Article 13

L'ONEM évalue les mesures socio-économiques relevant de sa compétence au moyen de rapports et d'études ad hoc.

Article 14

L'administration développe des procédures pour la consultation des collaborateurs et des parties prenantes en vue de collecter des propositions d'amélioration du système (simplification, détection d'anomalies, propositions d'amélioration, ...).

Article 15

L'administration formule chaque année au moins une proposition de simplification ayant un impact important sur le fonctionnement de l'ONEM et, le cas échéant, sur les partenaires avec lesquels l'ONEM collabore, et avec la neutralité la plus grande possible en ce qui concerne les droits et les devoirs des assurés sociaux et des employeurs.

Article 16

L'ONEM organise des réunions au niveau central, au sein du Collège des fonctionnaires dirigeants et de groupes de travail ad hoc, et local avec les institutions régionales et communautaires afin d'optimiser la collaboration entre les institutions et le service aux assurés sociaux.

Article 17

L'ONEM se charge de l'exécution matérielle de toutes les décisions prises, dans le respect du principe de loyauté fédérale, par les institutions régionales et qui lui sont transmises par voie électronique ou sur papier, concernant :

- la disponibilité ;
- la dispense de disponibilité pour suivre des études ;
- les allocations d'activation.

TITRE IV : EXECUTION ET OPTIMISATION DES MISSIONS DE BASE

Remarque préalable :

Certains engagements repris dans le contrat d'administration rencontrent plusieurs objectifs ou contribuent à la réalisation de plusieurs objectifs. Ils pourraient de ce fait être repris sous différents chapitres. Toutefois, pour la lisibilité du document, chacun de ces engagements ne sera repris qu'une seule fois, sous le chapitre le plus pertinent.

CHAPITRE 1 : SOUTENIR LES TRANSITIONS SUR LE MARCHE DU TRAVAIL

Section I : Statuer, à temps et correctement, sur le droit de l'assuré social

Article 18

Sans préjudice du respect des délais légaux dans lesquels les décisions en matière d'octroi du droit aux allocations doivent être prises, 95 % des décisions en matière d'octroi du droit aux allocations de chômage et aux allocations dans le cadre du régime de complément d'entreprise sont prises dans un délai de 24 jours après introduction du dossier complet.

Les demandes d'allocations des chômeurs qui sont considérées comme des premières demandes sont traitées prioritairement. 90% de ces demandes sont traitées dans les :

- 18 jours en 2016 ;
- 16 jours en 2017 ;
- 14 jours en 2018.

Article 19

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

Ce contrôle est basé sur la méthodologie du « Statistical Process Control ».

Le nombre de décisions correctes liées au droit aux allocations est d'au moins 95 %.

Article 20

L'ONEM transmet au moins 95 % des décisions négatives en matière de chômage temporaire aux employeurs dans les 7 jours qui suivent la réception de la communication complète.

Article 21

Pour les personnes qui, avant la date de début de leur interruption, ont introduit une demande complète d'interruption de carrière ou de crédit-temps, l'ONEM donne un ordre de paiement dans le mois suivant le mois au cours duquel l'interruption commence.

Si la demande complète est introduite auprès de l'ONEM après la date du début de l'interruption, l'ONEM donne un ordre de paiement au cours du mois suivant le mois de la réception de la demande complète.

Le nombre de personnes en interruption de carrière ou en crédit-temps pour lesquelles l'ordre pour le premier paiement est donné dans les délais susmentionnés, est d'au moins 95 %.

Cela vaut aussi pour les personnes qui ont introduit une demande d'allocations en tant qu'accueillant pour dispenser des soins d'accueil.

Article 22

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

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

Le nombre de décisions correctes en matière de droit aux allocations est d'au moins 95 %.

Article 23

En matière d'interruption de carrière et de crédit-temps, l'ONEM donne des informations générales sur les droits et devoirs des assurés sociaux, conformément à la Charte de l'assuré social.

Article 24

En ce qui concerne le régime de chômage avec complément d'entreprise, l'ONEM contrôle par sondage le respect de l'obligation légale de remplacement.

Article 25

À la demande du Gouvernement, l'ONEM se retrouve également chargé de calculer les années de carrière pour les chômeurs en RCC (régime de chômage avec complément d'entreprise) et les chômeurs âgés suite à l'entrée en vigueur des nouvelles règles sur la disponibilité adaptée et la disponibilité ordinaire, d'une part, ainsi que les années de carrière pour les emplois de fin de carrière dans le cadre de l'interruption de carrière / du crédit-temps, d'autre part.

L'ONEM s'engage à exécuter ces tâches complémentaires de la manière la plus optimale possible et à développer une application informatique à cet effet. Pour ce faire, il convient de simplifier la réglementation en respectant l'équilibre du système et en concertation avec les partenaires sociaux.

Section II : Indemniser les travailleurs licenciés lors de fermetures d'entreprises

Article 26

Le Fonds de Fermeture d'Entreprises mesure le délai dans lequel est communiqué au Comité de gestion le résultat des enquêtes sur l'applicabilité des lois de fermeture.

Le Fonds de Fermeture d'Entreprises termine les enquêtes d'entreprise en cas de faillite dans les délais suivants après la date de la faillite :

- en 2016 : au moins 80 % dans les 10 mois ;
- en 2017 : au moins 85 % dans les 10 mois ;
- en 2018 : au moins 85 % dans les 9 mois.

Article 27

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

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

Article 28

Le Fonds de Fermeture d'Entreprises contrôle, sur base d'échantillons, si les décisions sur les dossiers des travailleurs relatives à l'admissibilité et au calcul des allocations ont été prises conformément aux dispositions légales et réglementaires en vigueur.

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

Le nombre de décisions correctes relatives à l'admissibilité et au calcul des allocations est de :

- en 2016 : au moins 90 % ;
- en 2017 : au moins 91 % ;
- en 2018 : au moins 92 %.

La méthodologie du "Statistical Process Control" sera également progressivement étendue aux dossiers des employeurs et aux récupérations auprès des employeurs.

Article 29

Le Fonds de Fermeture d'Entreprises élaborera en 2016 une proposition visant à modifier ou à supprimer la procédure qu'il doit appliquer dans le cadre d'une enquête sur une reprise après faillite, et ce en vue de réduire sensiblement le délai de paiement.

Cette proposition tiendra compte au maximum des mesures de protection qui existent actuellement pour les travailleurs repris.

Note de bas de page : Le Fonds de Fermeture d'Entreprises y est contraint étant donné que le Comité européen des droits sociaux a remis un avis négatif concernant le délai de paiement moyen en raison de la non-conformité avec l'article 25 de la Charte sociale européenne.

Section III : Mettre à disposition des applications e-government

Article 30

L'ONEM met à disposition des employeurs, des secrétariats sociaux et des autres partenaires concernés une application e-gouvernement leur permettant de remplir leur obligation de déclaration de risques sociaux de manière électronique.

Article 31

L'ONEM met à la disposition des employeurs une application d'e-gouvernement leur permettant de remplir leurs obligations dans le cadre du chômage temporaire.

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

Article 32

L'ONEM met une application d'e-gouvernement à la disposition de l'employeur et du citoyen par laquelle le citoyen peut introduire une demande d'interruption de carrière ou de crédit-temps par voie électronique et consulter en ligne son dossier individuel.

Il s'agit des types de dossiers suivants :

- interruption de carrière ;
- crédit-temps ;
- congé parental ;
- assistance médicale ;
- congé pour soins palliatifs.

Après une évaluation de l'application existante en 2016, l'ONEM analysera si l'introduction électronique des demandes peut être rendue obligatoire en 2017.

Dans le cadre du compte carrière, l'ONEM s'engage également à étendre, pour fin 2016, l'actuelle application d'e-gouvernement afin que le travailleur puisse prendre connaissance des périodes d'interruption de carrière/crédit-temps et congés thématiques déjà prises et des périodes restantes sous réserve du respect des conditions d'octroi.

Article 33

Le FFE met à disposition une application e-gouvernement par laquelle le citoyen et, moyennant son accord, également son représentant syndical, peut consulter en ligne son dossier individuel Fonds de fermeture d'entreprises.

Le FFE va étendre cette application e-gouvernement, en collaboration avec les partenaires, avec une version électronique du formulaire de demande F1 de sorte que toutes les parties qui interviennent puissent traiter ces demandes de manière électronique :

- en 2016 : réaliser l'analyse des besoins et l'analyse technique et développer l'application ;
- en 2017 : mettre le formulaire de demande e-F1 à disposition.

En outre il met à la disposition des curateurs une application e-gouvernement leur donnant la possibilité de consulter en ligne leurs dossiers de faillite connus auprès du FFE.

Le FFE offre par ailleurs aux curateurs la possibilité de communiquer par voie électronique et de manière interactive via cette application, et les avertit par e-mail si des modifications importantes surviennent dans leurs dossiers.

Article 34

L'ONEM développe, avec les organismes de paiement, une application e-government permettant de demander électroniquement les allocations de chômage ou des allocations assimilées.

Cette application sera mise à disposition en 2017.

Article 35

L'ONEM met à disposition une application e-government comme alternative électronique à l'utilisation de la carte de contrôle C3 papier que le chômeur doit introduire chaque mois pour pouvoir obtenir une allocation.

La carte de contrôle électronique C3 peut déjà être utilisée par les chômeurs complets. L'ONEM étend, en collaboration avec les organismes de paiement, l'application e-government existante à d'autres types de cartes de contrôle.

Section IV : Viser la simplification administrative

Article 36

Conformément à la réglementation et aux accords de coopération en vigueur et en vue de la simplification administrative, un échange régulier de données électroniques a lieu entre l'ONEM et les organismes régionaux.

Cet échange concerne notamment :

- le contrôle de la disponibilité des chômeurs;
- les décisions des organismes régionaux qui concernent l'Office;
- les décisions de l'Office national de l'emploi qui concernent les organismes régionaux;
- les chômeurs qui ont reçu, pour un mois donné, des allocations pour autant qu'ils doivent être disponibles sur le marché du travail;
- les coordonnées nécessaires pour l'établissement de statistiques relatives aux personnes qui bénéficient d'allocations et qui sont ou non demandeurs d'emploi.

Cet échange de données se fait en vue d'optimiser le fonctionnement de l'ONEM et des organismes régionaux.

Article 37

L'ONEM collabore activement à la réalisation du Plan d'action Fédéral Simplification Administrative 2015-2019.

Article 38

L'ONEM collaborera au projet relatif à l'inscription d'office comme demandeur d'emploi par le biais de l'organisme de paiement, lors de la demande d'allocation comme chômeur complet, si les Organismes régionaux sont d'accord sur ce projet.

Article 39

L'ONEM porte de l'attention à la lisibilité des formulaires et de l'information qu'il communique aux chômeurs, travailleurs et employeurs via les feuilles info.

Il formule, le cas échéant, des propositions de simplification de la réglementation à cette fin.

CHAPITRE 2 : SAUVEGARDER LE SYSTEME ET POURSUIVRE LE DEVELOPPEMENT D'UNE APPROCHE PREVENTIVE ET CIBLEE CONTRE L'USAGE IMPROPRE ET LA FRAUDE POUR SOUTENIR LE TRAVAIL REGULIER

L'ONEM contribue également à soutenir l'emploi en accompagnant le transfert des compétences aux entités fédérées (Titre III, chap. 2).

Section I : Vérifier les paiements effectués par les organismes de paiement

Article 40

L'ONEM fournit les moyens financiers nécessaires aux organismes de paiement pour pouvoir payer dans les délais fixés les allocations sociales aux ayants droit et pouvoir financer leur propre fonctionnement.

Article 41

L'ONEM vérifie, complètement et dans les délais légaux, les paiements effectués par les organismes de paiement.

Lors de la vérification de ces paiements, toutes les pièces justificatives comptables seront signées électroniquement dans les entités à partir du mois d'introduction de janvier 2016. Ces pièces justificatives ne seront ensuite plus envoyées et conservées qu'en version électronique à l'ONEM et dans les organismes de paiement.

L'ONEM fait de sa propre initiative à l'organisme de paiement compétent une proposition de complément à l'allocation déjà accordée, lorsqu'il s'avère que le montant introduit est inférieur au montant qui devrait être payé selon le calcul de l'ONEM, sauf lorsqu'il s'agit de différences minimales.

Article 42

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

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

Le nombre de décisions correctes en matière de vérification des dépenses est d'au moins 98 %.

Section II : Contrôler les comptabilités des organismes de paiement

Article 43

Dans les sections des organismes de paiement, l'ONEM effectue au moins les contrôles de la comptabilité suivants :

1. Allocations sociales.

Dans les douze mois suivant la date de la mise à disposition des comptabilités, un contrôle standard de la comptabilité « allocations sociales » est effectué dans chaque section.

Un contrôle standard comprend :

- le contrôle des mouvements sur les comptes financiers de la totalité de l'exercice comptable ;
- le contrôle de l'inventaire des comptes ;
- le contrôle du virement spontané des allocations approuvées non payées, des montants à prendre en charge, des saisies bloquées à payer...

Le volume minimum qui sera contrôlé lors de chaque contrôle standard sera déterminé de manière à ramener le risque d'erreurs et de fraude à un niveau acceptable, à garantir un rapport correct et à assurer la continuité des méthodes de contrôle.

2. Extraits de compte.

Dans chaque section, le contrôle relatif à l'imputation des avances et des résultats de la vérification, et à la correspondance entre les comptes « ONEM » des organismes de paiement et les « comptes courants » à l'ONEM, est effectué avant le 31 décembre de l'année suivant l'exercice comptable.

3. Comptabilité de gestion.

Dans les douze mois suivant la date de la mise à disposition des comptabilités, un contrôle standard de la « comptabilité de gestion » est effectué dans chaque section des organismes de paiement agréés.

Un contrôle standard est basé sur les dispositions de l'arrêté ministériel du 22.12.1995 et varie selon le poids de la section.

Le volume minimum qui sera contrôlé lors de chaque contrôle standard sera déterminé de manière à garantir de manière acceptable le caractère fidèle à la réalité des charges et des produits, la continuité des méthodes de contrôle, et la qualité du rapport annuel au Ministre de l'Emploi.

4. Provision d'intérêts.

Le contrôle des cas introduits pour la provision d'intérêts est effectué dans chaque section, et ce afin de pouvoir faire la notification de la provision d'intérêts pour la fin de l'année qui suit l'année d'introduction.

En collaboration avec les organismes de paiement privés, l'ONEM veillera à ce que le risque financier auquel il s'expose lors du financement des allocations sociales, soit limité.

Section III : Traiter les dossiers saisies/cessions

Article 44

L'ONEM assure un traitement uniforme et correct de toutes les procédures de saisies ou de cessions, dans le respect des rangs et privilèges en cas de concours de procédures et dans le souci de donner à toutes les parties concernées l'information à laquelle elles ont droit.

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

L'ONEM vérifie par voie de sondage si les instructions relatives aux procédures de saisies ou de cessions sont données dans le respect des dispositions légales et réglementaires en vigueur.

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

Le nombre de décisions correctes en matière de procédures de saisies ou de cessions est d'au moins :

- 94% en 2016:
- 95% à partir de 2017

Article 45

Le projet eDeduction, géré par la Banque-Carrefour de la Sécurité Sociale, est une plateforme d'échange électronique de données dans le cadre de retenues forcées sur des allocations sociales (saisie-arrêt, cession de rémunération,...). Dans ce contexte, l'ONEM s'engage, en tenant compte des moyens financiers disponibles :

- dès que la réglementation le permet, à analyser la faisabilité d'automatiser le traitement des retenues forcées sur les allocations qu'il paie,
- si l'analyse est positive et si les créanciers l'acceptent, à mettre en œuvre cette automatisation,
- à promouvoir la plateforme eDeduction auprès des créanciers.

Section IV : Mettre en œuvre la politique de contrôle

Article 46

L'ONEM contribue à la réalisation du plan d'action fédéral en matière de lutte contre la fraude sociale et fiscale.

L'ONEM participe à cet effet aux groupes de travail et réalise les engagements du plan qui relèvent de ses compétences.

Article 47

L'ONEM fixe ses priorités dans un plan stratégique « Contrôle ».

Outre les priorités du plan d'action fédéral précité, ce plan stratégique comprend au moins les domaines suivants :

- contrôle du chômage temporaire;
- contrôle de la situation familiale;
- contrôle du travail et des revenus non déclarés;
- contrôle de la fraude transfrontalière.

Article 48

L'ONEM met en œuvre sa stratégie en matière de contrôle par des plans opérationnels.

En fonction des moyens disponibles et des priorités, ces plans définissent des objectifs concrets et mesurables et des approches pertinentes et uniformes en matière de prévention, de détection et de répression des infractions.

Les résultats des plans opérationnels sont suivis via des tableaux de bord spécifiques. Les résultats font aussi l'objet d'un reporting annuel dans le rapport annuel de l'ONEM. Les plans opérationnels sont actualisés si nécessaire.

Section V : Effectuer les contrôles et récupérer les paiements indus

Article 49

L'ONEM effectue au moins 6 000 contrôles par an en matière de chômage temporaire. Ces contrôles sont principalement de 3 types :

- enquêtes lors de la première notification de chômage temporaire;
- enquêtes concernant le chômage temporaire structurel;
- enquêtes concernant le chômage temporaire dans des secteurs sensibles à la fraude.

Article 50

L'ONEM contrôle systématiquement et préventivement, en collaboration avec les organismes de paiement, l'exactitude de la situation familiale déclarée, notamment par le croisement des bases de données.

De ce fait, des abus peuvent être évités.

De plus, l'ONEM contrôle a posteriori l'exactitude de la situation familiale déclarée dans au moins 6 000 dossiers chaque année. Il se base sur le datamining, les échantillons aléatoires ou l'analyse des plaintes reçues.

L'ONEM collabore également en cette matière avec les administrations communales et les polices locales.

Article 51

L'ONEM met en œuvre, le cas échéant avec les organismes de paiement, des systèmes préventifs afin d'empêcher les cumuls non autorisés d'allocations avec des revenus de travail salarié ou indépendant ou d'autres revenus de remplacement. Ces systèmes sont basés sur la consultation des banques de données avant octroi du droit ou avant paiement des allocations en vue d'éviter les paiements indus.

L'ONEM met également en œuvre des systèmes structurés de détection a posteriori des cumuls non autorisés basés sur le croisement des banques de données.

Article 52

Dans le cadre de la lutte contre la fraude aux allocations l'ONEM analyse et traite tous les dossiers comportant des indications de fraude aux allocations de chômage sur la base de prestations de travail fictives ou de données salariales fictives. L'analyse se base principalement sur les constatations des administrations compétentes pour l'encaissement des cotisations sociales. Les informations à propos des employeurs et des travailleurs qui fraudent avec les données fictives sont transmises à l'ONSS, l'INAMI, Famifed et au SPF Finances.

Article 53

L'ONEM contrôle par sondage sur base de critères objectifs et sur indices les dossiers de demandes d'allocations qui contiennent des prestations de travail ou des prestations assimilées effectuées à l'étranger.

L'ONEM contrôle par sondage sur base de critères objectifs et sur indices le fait que les chômeurs résident effectivement en Belgique.

L'ONEM développe et intensifie ses contacts et ses échanges d'informations avec les autorités belges et étrangères compétentes afin de prévenir, de détecter et de réprimer les situations de fraude transfrontalière.

Article 54

Lorsque l'ONEM constate que le demandeur est chômeur par suite de circonstances dépendant de sa volonté, la décision sur le droit aux allocations, pour 66 % de ces dossiers, sera prise dans les 40 jours après l'introduction de la demande.

Lorsque l'ONEM constate que le demandeur ne respecte pas les obligations pour être indemnisé, la décision sur le droit aux allocations, pour 66 % de ces dossiers, sera prise dans les 2 mois suivant la réception du dossier complet.

Article 55

L'ONEM prend 95 % des décisions en matière de dispenses de certaines conditions d'indemnisation dans un délai de 24 jours après introduction du dossier complet.

Article 56

Lorsque des paiements indus sont constatés sur la base de comparaisons avec d'autres banques de données ou lorsque des erreurs ou fraudes commises par l'assuré social ou l'employeur sont constatées, l'ONEM met tout en œuvre pour récupérer les sommes indûment perçues.

À la demande de la Cour des comptes, l'ONEM traduira dans ses comptes la récupération problématique d'une grande partie des allocations indues en tenant compte du principe de prudence. À cet égard, l'ONEM recourra aux règles relatives à la gestion des débiteurs douteux qui ont été fixées par la Commission comptable lors de l'adoption du nouveau plan comptable normalisé pour les IPSS.

Article 57

L'ONEM transmet les dossiers des débiteurs récalcitrants à l'Administration des Recouvrements non-fiscaux. L'ONEM collabore activement avec cette administration pour qu'elle puisse récupérer de façon optimale les paiements indûment perçus.

Article 58

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

Pour au moins 80% des dossiers, la décision de récupération et le montant connu sont envoyés conjointement.

Article 59

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

Dans un esprit de participation loyale au règlement collectif des dettes (loi du 5 juillet 1998), la décision portant sur la proposition d'exonération du médiateur des dettes est notifiée dans le plus court délai possible. Plus de 95 % des décisions sont en tout cas notifiées dans les 2 mois de l'envoi de la proposition.

Article 60

L'Office s'engage à contrôler de manière structurelle et systématique, au moyen d'une nouvelle procédure électronique, la possibilité d'effectuer des retenues sur des allocations sociales versées aux débiteurs de l'Office par d'autres organismes de sécurité sociale.

Section VI : Optimiser les techniques de contrôle

Article 61

L'ONEM développe et optimise le recours aux techniques de datamining.

Ces techniques établissent des liens entre des informations reprises dans les banques de données qui permettent de détecter des situations à risque et de mieux cibler les contrôles.

Article 62

L'ONEM :

- analyse différents scénarios de fraude ou d'abus dans les matières relevant des compétences de l'ONEM;
- détecte des points à risque de fraude ou d'abus dans les nouvelles réglementations;
- définit une approche pertinente de prévention et de détection des infractions et la met en œuvre dans les plans opérationnels et dans les autres actions de contrôle.

Ces activités donnent lieu également et le cas échéant à des propositions d'adaptation de la réglementation.

Article 63

L'ONEM optimise sa collaboration avec les autres services d'inspection sous la coordination du Service d'information et de recherche sociale.

L'ONEM réalise, en collaboration avec les autres services d'inspection, des contrôles sur de grands événements qui ont un caractère commercial.

L'ONEM participe aussi activement aux contrôles organisés à l'initiative de l'Auditeur du travail.

Dans le respect du cadre légal, l'ONEM envoie les informations rassemblées lors de ces contrôles vers d'autres administrations telles que l'ONSS, l'INAMI, Famifed, le SPF Finances, les communes, les CPAS, les institutions régionales, ... par lesquelles l'usage impropre et la fraude peuvent être prévenus et détectés.

Article 64

L'ONEM collabore activement à l'optimisation des bases de données à disposition des services de contrôle (OASIS, GENESIS, DOLIS, ...) et utilise les informations de ces bases de données dans l'exécution de ses missions de contrôle.

Article 65

L'ONEM contrôle, sur base d'échantillons, la qualité des enquêtes de contrôle effectuées.

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

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

TITRE V : GOOD GOVERNANCE

CHAPITRE 1 : APPLIQUER LE MODELE DE GESTION INTEGREE

Article 66

L'ONEM utilise pour sa gestion interne un modèle de gestion intégrée qui permet de déterminer et de suivre de façon systématique la stratégie relative à :

- l'exécution efficiente des principales activités journalières,
- l'exécution de projets d'améliorations nécessaires à l'optimisation du fonctionnement interne et du service aux clients.

Article 67

L'ONEM détermine sa stratégie pour une période de 3 ans. La stratégie est traduite en un plan opérationnel avec des objectifs et des indicateurs spécifiques.

Les entités opérationnelles et les directions de support de l'ONEM établissent également annuellement un plan opérationnel qui traduit la stratégie de l'ONEM en objectifs et indicateurs locaux.

Article 68

Afin d'établir un planning stratégique de manière structurée, l'ONEM utilise un calendrier stratégique qui coordonne plusieurs cycles : les moments de décisions principaux liés à la stratégie, au budget, au cycle d'évaluation et au Contrat d'administration.

La réalisation de la stratégie est évaluée deux fois par an et, si nécessaire, corrigée pendant un séminaire stratégique.

Concernant les décisions de chaque séminaire stratégique, une communication interne est effectuée dans le mois et un rapport est établi.

CHAPITRE 2 : DEVELOPPER UNE STRATEGIE CLIENT STRUCTUREE

Section I : Mettre les informations à dispositions des clients

Article 69

L'ONEM met à disposition via son site web (www.onem.be) une information actualisée pour les citoyens et les employeurs :

1. les coordonnées des entités / bureaux du chômage, ainsi que l'information sur leur accessibilité ;
2. la réglementation mise à jour proposée dans des feuilles info synthétiques et des folders;
3. des publications, études et données statistiques de l'ONEM;
4. des formulaires de l'ONEM dans une version téléchargeable;
5. des programmes interactifs permettant entre autres de calculer le montant de certaines allocations.

Article 70

L'ONEM met à disposition de ses partenaires et des utilisateurs professionnels un site web spécialisé sur lequel des documents techniques et réglementaires sont publiés et actualisés.

Article 71

L'ONEM met gratuitement à la disposition du public des documents informatifs sur ses domaines d'activité, sur les formalités à remplir et sur les situations les plus couramment rencontrées (folders, ...).

Cette information est adaptée aux différents groupes cibles tels que les chômeurs, les travailleurs, les employeurs, ...

Article 72

Dans le respect de la répartition légale des tâches entre l'ONEM et les organismes de paiement et des responsabilités distinctes des divers organismes, l'ONEM s'engage à donner une réponse écrite à chaque requête écrite de l'assuré social et de l'employeur au sujet de ses droits et obligations.

Dans plus de 80 % des cas, cette réponse écrite sera envoyée au demandeur dans un délai de 14 jours.

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

Article 73

L'Office transmet sans délai à l'institution compétente toute requête écrite d'information ou d'avis ou toute demande écrite d'allocations qui lui parvient par erreur et en informe simultanément le demandeur.

Au moins 95 % des requêtes ou des demandes doivent être envoyées dans un délai de 14 jours, à condition que l'institution compétente soit connue.

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

Article 74

Si le directeur de l'entité est saisi, directement ou via l'organisme de paiement, par l'assuré social ou par l'employeur, d'une demande écrite d'information sur une situation concrète dans laquelle le directeur dispose d'un pouvoir d'appréciation, celui-ci donnera un accord écrit préalable quant au traitement qu'il réservera à cette situation si celle-ci venait réellement à se présenter.

Cette procédure est appliquée sous le nom de « Ruling ». La hauteur de la sanction appliquée en cas d'infraction ou de situation litigieuse ne peut en aucun cas faire l'objet de cette procédure.

90 % des questions de ruling reçoivent une réponse dans les 14 jours après réception de la demande complète.

Section II : Améliorer le service aux clients

Article 75

L'Office garantit que chaque bureau du chômage est accessible au public 17,5 heures par semaine au minimum.

Sans préjudice de la compétence du directeur de l'entité pour déterminer les heures d'ouverture, chaque bureau du chômage sera, en tout cas, accessible tous les jours ouvrables, du lundi au vendredi, entre 8h30 et 11h30 et, au moins un jour, entre 14h et 16h30.

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

Article 76

En vue d'optimiser le traitement de la correspondance, des mails et des appels téléphoniques, l'ONEM préparera la création d'un centre de contact.

L'ONEM s'engage à mettre en place ce centre de contact au plus tard en 2018.

Article 77

Durant la période de ce contrat d'administration, l'ONEM et le FFE réalisent, sur une base régulière, des enquêtes auprès de leurs clients.

Les groupes de clients qui seront interrogés par rapport à leur satisfaction, leurs besoins et leurs attentes sont :

- les visiteurs des bureaux
- les personnes qui ont eu un contact téléphonique avec l'ONEM /le FFE
- les bénéficiaires d'allocations d'interruption de carrière/crédit de temps
- les employeurs et les secrétariats sociaux dans le cadre du chômage temporaire
- les visiteurs du site Web
- les utilisateurs des applications e-government
- les travailleurs, les curateurs et les organisations des travailleurs qui font appel au FFE

Les résultats de ces enquêtes sont examinés et évalués et mènent à des actions axées sur l'amélioration de la qualité du service rendu.

Article 78

L'ONEM optimise son système de gestion des plaintes.

Une plainte est une manifestation de mécontentement à propos d'un service presté (ou qui aurait dû être presté) par l'ONEM.

La plainte doit se rapporter au fonctionnement de l'ONEM ou à la qualité de ses produits ou services.

Le client, un assuré social ou un employeur, peut introduire sa plainte par le biais de divers canaux : lettre, mail ou formulaire en ligne, via le site web de l'ONEM, remise à l'accueil.

Le client reçoit une réponse définitive au sujet de sa plainte ou de sa demande de renseignements complémentaires, dans les 20 jours après la réception de la plainte complète à l'ONEM.

Sur la base des plaintes de ses clients, l'ONEM retire les informations nécessaires concernant l'évolution de leurs attentes et les dysfonctionnements éventuels qui peuvent se produire dans les services pour réagir rapidement au moyen d'actions d'amélioration.

L'ONEM organise un audit interne de son système de gestion des plaintes. Le système est optimisé sur base des constatations effectuées.

Article 79

L'ONEM fait partie du Réseau fédéral Gestion des plaintes. Chaque année, l'ONEM présente au responsable du Réseau un rapport des résultats d'un mesurage des indicateurs fixés par le Réseau fédéral Gestion des plaintes, lequel centralise le reporting du traitement de première ligne des plaintes des organisations affiliées.

Article 80

L'ONEM favorise, lors du traitement des plaintes, la collaboration avec le médiateur fédéral, conformément au protocole d'accord concernant les relations entre le médiateur fédéral et les services publics fédéraux pour le traitement des plaintes.

En cas de demande d'information suite à une plainte, le service concerné de l'ONEM fournit au médiateur fédéral les renseignements désirés.

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

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

La gestion des plaintes de première ligne de l'ONEM est coordonnée par rapport aux interventions de deuxième ligne du médiateur fédéral.

CHAPITRE 3 : INVESTIR DANS LE DEVELOPPEMENT DU PERSONNEL ET DANS DES PRATIQUES NOVATRICES POUR ETRE UN EMPLOYEUR ATTRAYANT

Pour bien remplir ses missions, l'ONEM dispose de collaborateurs compétents et motivés. Pour exécuter leurs tâches dans des circonstances optimales, ils peuvent aussi compter sur un soutien nécessaire : des chefs compétents, des instruments de travail adaptés à leurs besoins, des formations, ...

Article 81

Afin de garder des collaborateurs compétents et d'améliorer l'implication, la satisfaction et le bien-être des collaborateurs, l'ONEM organise tous les deux ans une enquête pour tous les collaborateurs au travers de laquelle ils peuvent exprimer leur degré de satisfaction vis-à-vis de l'ONEM en tant qu'employeur ainsi que par rapport aux différents domaines de leur travail (contenu de leur fonction, chef direct, rémunération, etc.).

Les résultats sont analysés et des actions d'améliorations sont ensuite mises sur pied.

Article 82

L'ONEM utilise un modèle d'allocation du personnel qui est transparent et établi sur la base de critères objectifs.

Ce modèle d'allocation du personnel est revu chaque année et un suivi est assuré chaque mois.

Article 83

L'ONEM implémente un Plan de développement global en vue de planifier, de réaliser et de suivre les actions de développement des compétences qui sont nécessaires pour atteindre les objectifs stratégiques de l'organisation et les objectifs individuels.

Le plan de développement global détermine les priorités de formation pour une période de 3 ans. Ce plan est évalué annuellement et adapté si nécessaire

Article 84

Les collaborateurs de l'ONEM doivent appliquer une réglementation et des procédures qui se complexifient sans cesse.

Pour les aider, l'ONEM développe des instruments utilisables de façon pragmatique qui soutiennent les gestionnaires de dossier lors du traitement de leurs dossiers, de sorte qu'ils retrouvent de manière autonome et au moment voulu toutes les informations utiles et correctes sur la réglementation et les procédures.

Article 85

L'ONEM développera, au cours de la durée de ce contrat d'administration, un modèle de gestion des compétences. Ce modèle doit permettre de traduire la vision, la mission et la stratégie de l'organisation au niveau des compétences souhaitables des collaborateurs.

Tous les aspects de la gestion du personnel (recrutement et sélection, développement, évaluation, ...) seront repris et coordonnés dans le modèle de gestion des compétences.

CHAPITRE 4 : CONTROLE INTERNE

Article 86

Les tableaux de bord sont des instruments de gestion qui permettent à l'ONEM de suivre et de garder sous contrôle la qualité de l'exécution des activités-clés (délai de traitement, soldes, quantités produites, exactitude des décisions, ...).

Pour toutes les missions de base des entités, des indicateurs et des objectifs uniformes sont déterminés. Ceux-ci sont quotidiennement suivis dans les services et des rapports sont établis à ce sujet chaque mois. Les résultats des tableaux de bord sont disponibles dans le datawarehouse en principe 7 jours après le dernier jour du mois.

Un rapport mensuel est, en outre, établi par les directeurs des entités. Ceux-ci y expliquent les évolutions et les problèmes du mois écoulé qui ont influencé ou qui influenceront les résultats des tableaux de bord.

Chaque mois, une analyse des résultats des tableaux de bord est effectuée pour vérifier s'il y a des problèmes pour atteindre les objectifs du contrat d'administration ou les normes des tableaux de bord.

Sur la base de l'analyse, l'ONEM peut vérifier si des mesures adéquates et suffisantes ont été prises pour prévenir de nouveaux écueils, s'il est nécessaire d'effectuer des adaptations structurelles, d'apporter un soutien supplémentaire ou encore de réajuster les moyens.

Lors du séminaire stratégique annuel d'automne, les indicateurs des tableaux de bord et les résultats obtenus sont examinés en vue d'un ajustement éventuel et d'une adaptation des objectifs par mission de base.

Article 87

L'ONEM rédige des instructions comprenant des directives sur la manière dont la réglementation doit être appliquée.

En utilisant les instruments suivants, l'ONEM contrôle systématiquement si la réglementation et les procédures en vigueur sont appliquées uniformément, correctement et de manière efficiente:

- tableaux de bord;
- contrôle de la qualité par voie d'échantillonnage en appliquant la méthode SPC;
- workshops;
- analyses ad hoc;
- gestion par processus.

CHAPITRE 5 : RESPONSABILITE SOCIETALE

Article 88

L'ONEM applique le code déontologique fédéral, tel que prévu dans l'article 14 ter de l'arrêté royal du 14 juin 2007. Ce code déontologique a été converti en directives concrètes destinées aux différents services de l'ONEM.

Article 89

Dans le cadre de sa responsabilité sociale, l'ONEM accueille des élèves, des étudiants et des demandeurs d'emploi dans le cadre de stages dans les services. Annuellement, l'ONEM accueille des stagiaires dont le nombre correspond à 10% des équivalents à temps plein du personnel de l'ONEM, en dehors du personnel auxiliaire et d'entretien.

Après le stage, une enquête de satisfaction électronique est menée auprès des stagiaires en vue d'améliorer la qualité de leur accueil.

Article 90

L'ONEM s'engage dans la lutte contre la pauvreté. A cette fin, l'ONEM collabore avec les Centres publics d'action sociale (CPAS).

Cette collaboration comprend :

- l'organisation chaque année au niveau des entités d'une réunion à laquelle tous les CPAS sont invités;
- la participation de l'entité à une réunion provinciale des CPAS qui est organisée à l'initiative de l'autorité compétente;
- la désignation au sein de chaque entité d'une personne de contact, dont le nom sera communiqué aux CPAS;
- l'application de la procédure UNIPROC pour éviter les avances CPAS ; lorsqu'une demande complète est introduite avant 15 heures, l'ONEM donne une réponse le jour même au CPAS ;
- conjointement avec l'autorité organisatrice, un aperçu de l'impact des mesures gouvernementales sur les CPAS, d'une part, grâce à l'estimation préalable de l'impact budgétaire (ex ante) et, d'autre part, à l'évaluation postérieure de l'impact réel (ex post) sur la base de flux électroniques via la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale.

En outre, l'ONEM collabore au Plan fédéral Lutte contre la pauvreté en organisant pour les collaborateurs de l'ONEM des actions de sensibilisation sur le phénomène de la pauvreté, en collaboration avec les experts du terrain.

CHAPITRE 6: OPTIMALISER LES PROCESSUS ET SERVICES AFIN D'AUGMENTER L'EFFICIENCE

Article 91

L'ONEM utilise un système de calcul du prix de revient lui permettant d'avoir un aperçu détaillé de la structure des frais de fonctionnement de l'Office. Une ventilation est opérée selon le centre de coûts, le type de coûts et la mission de base.

En associant le calcul du prix de revient aux tableaux de bord, le lien peut être établi entre les informations financières et opérationnelles et on peut calculer le prix par unité de produit.

Les résultats du calcul du prix de revient de l'année précédente sont publiés avant la fin du mois de septembre et peuvent donner lieu à des actions d'amélioration en vue d'accroître l'efficacité.

Article 92

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

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

Article 93

L'ONEM va poursuivre la modernisation de sa comptabilité en numérisant toutes les pièces justificatives comptables et en rendant possible le traitement de la e-facture. En effet, conformément à l'accord de gouvernement du 10.10.2014, la facturation électronique sera obligatoire pour les pouvoirs publics à partir de 2016, dans le cadre de la simplification administrative.

De plus, dans le courant de l'année 2016, l'ONEM va faire les préparations nécessaires afin d'implémenter un système de gestion des documents électroniques.

Article 94

L'ONEM applique les principes de la gestion des processus et du Lean-management au niveau de l'organisation en vue d'augmenter l'efficacité et l'uniformité des processus et d'améliorer la qualité de la prestation de services.

Dans une première phase, les processus des entités opérationnelles sont répertoriés, décrits et analysés. Il s'agit des processus qui impliquent la plus grande partie des membres du personnel de l'ONEM:

- 5 processus de back-office ;
- 1 processus de front-office ;
- 1 processus de support.

Les actions d'amélioration nécessaires seront réalisées après la phase d'analyse pour optimiser les processus et la prestation de services.

Article 95

L'ONEM a accompli d'importants efforts de gestion rigoureuse au cours de la période des précédents contrats d'administration. L'ONEM poursuivra ces efforts en tenant compte des résultats déjà atteints, des nouvelles missions, de leur complexité et du volume de travail.

L'ONEM s'engage, malgré les moyens budgétaires restreints, à atteindre les engagements de ce contrat au cours de sa durée de validité.

La non-réalisation d'un engagement lié aux activités principales de l'ONEM ne sera toutefois pas considérée comme telle si elle est la conséquence manifeste :

- d'une hausse du nombre de demandes d'au moins 20% par rapport aux 12 derniers mois consécutive à l'évolution conjoncturelle ;
- d'une hausse significative de la complexité des dossiers consécutive à une nouvelle mesure politique ;
- d'une situation exceptionnelle où le nombre de jours où il n'est pas travaillé au sein de l'administration fédérale dans un même mois s'élève à plus de 3 jours (sauf samedis et dimanches).

Article 96

Pour pouvoir réaliser les économies qui lui sont imposées dans le cadre des restrictions budgétaires appliquées à la fonction publique fédérale, l'ONEM poursuit la réorganisation progressive de ses services extérieurs conformément au plan de réorganisation approuvé par le Comité de gestion de l'ONEM au cours de sa séance de 10.07.2014 et par le Ministre de l'Emploi le 15.07.2014.

Les 30 bureaux de chômage actuels sont groupés à partir du 01.01.2016 en 16 entités dans lesquelles les activités de back-office seront progressivement centralisées dans un bureau centralisateur.

Dans les 14 autres bureaux de chômage, le back-office se réduira progressivement et, à terme, l'accent sera mis là sur les prestations de services de front-office.

Article 97

L'ONEM sera un acteur dans le projet G-Cloud et veillera à ce que son système informatique et ses services réseau soient déployés autant que possible dans une infrastructure commune, ouverte et sécurisée. L'ONEM planifiera l'évolution de son système informatique en s'alignant sur les différents composants de cette plateforme commune. L'ONEM rédigera une roadmap indiquant quelle sera son utilisation du G-Cloud et de ses services.

L'ONEM réalise une étude pour examiner comment les applications informatiques qui font usage de la technologie mainframe peuvent être progressivement remplacées par des applications qui utilisent de nouvelles technologies. Sur la base des résultats de cette étude, l'ONEM s'engage à procéder au remplacement effectif de ces applications via une approche par projets en 3 phases :

- démarrage à partir de 2016: migration du processus Interruption de Carrière/Crédit-temps
- démarrage à partir de 2017: migration du processus Admissibilité
- démarrage à partir de 2018: migration du processus Vérification

L'ONEM collabore avec la Banque Carrefour pour faire augmenter l'utilisation de l'eBox en mettant autant que possible des documents administratifs à disposition dans l'eBox du citoyen ou de l'entreprise.

TITRE VI : INSTRUMENTS DE MESURE POUR LE SUIVI DES OBJECTIFS ET DU RESPECT DES REGLES DE CONDUITE

Article 98

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

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

Pour le respect des engagements, il n'est pas tenu compte des cas exceptionnels portant sur moins de 5 dossiers.

Article 99

L'ONEM réalise, avant l'échéance de ce contrat d'administration, les projets ou études mentionnés aux articles 10, 25, 32, 33, 34, 35, 45, 61, 76, 85 en 96 que l'ONEM entreprend pour respecter certains objectifs et à intégrer ces projets dans les activités de base.

Article 100

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

1. l'ONEM dispose en permanence de tableaux de bord qui permettent de mesurer l'output de ses activités comme le délai de traitement d'un dossier, l'exactitude des décisions prises, le solde de dossiers à traiter, le prix de revient des activités, ... ;
2. les données de mesure des plans opérationnels figurent dans les tableaux de bord et sont examinées lors de la réunion mensuelle des tableaux de bord. Les activités et les résultats des services de contrôle, qui ne s'inscrivent pas dans un plan opérationnel, sont également suivis et examinés sur une base régulière. Sur la base de ces données de mesure, l'ONEM évaluera et adaptera, là où cela est nécessaire, la politique de contrôle définie;
3. l'ONEM mesure, sur base d'enquêtes et de sondages, le degré de satisfaction des visiteurs et utilisateurs des services de l'ONEM et le degré de satisfaction de ses collaborateurs;
4. l'ONEM suit les projets d'amélioration via un rapportage spécifique.

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

TITRE VII: ENGAGEMENTS GENERAUX COMMUNS AUX DEUX PARTIES

Cadre juridique du contrat

Article 101

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.

En contrepartie, les IPSS s'engagent à utiliser les moyens alloués de la manière la plus efficiente possible afin de remplir au maximum l'ensemble des objectifs repris qui leur incombent en application du présent contrat.

Principes de gestion

Article 102

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

Article 103

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. A cet égard, le respect de la concertation préalable visée à l'article 112 constitue un facteur de succès critique.

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

Article 104

L'Etat et les IPSS s'engagent à veiller à la simplification des réglementations et des procédures. Les IPSS s'engagent à faire des analyses et à formuler des propositions concernant les simplifications administrative et réglementaire. L'Etat fédéral s'engage à prendre en compte autant que possible les propositions qui lui sont soumises à cette fin par l'ONEM.

Les IPSS s'engagent à poursuivre les efforts en matière d'e-government et à se coordonner de telle manière que des synergies maximales puissent être créées. L'Etat s'engage à encourager ou à généraliser autant que possible l'utilisation des applications d'e-government développées par l'ONEM pour les employeurs, les assurés sociaux ou les institutions coopérantes.

Sollicitation d'avis, concertation préalable et information par l'État fédéral**Article 105**

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 dans un délai raisonnable. Après concertation avec l'institution, l'Etat fédéral fixe la date d'entrée en vigueur des modifications ou des nouvelles mesures envisagées, notamment en tenant compte du temps nécessaire requis pour effectuer d'éventuelles adaptations informatiques et assurer une bonne information aux intéressés.

Engagements concernant les modifications du contrat*Modification du contrat***Article 106**

Les adaptations par application de paramètres objectifs prévus dans le contrat d'administration, notamment les adaptations aux missions, tâches, objectifs ou indicateurs déjà stipulés dans le contrat et sans impact sur les montants globaux des enveloppes prévues dans le contrat, se feront en application de la procédure prévue à l'article 8, §3, de l'arrêté royal du 3 avril 1997. Ces adaptations seront communiquées au Ministre de Tutelle qui rendra sa décision endéans les 30 jours ouvrables et seront transmises pour information au Ministre ayant le budget dans ses attributions et au Ministre ayant la fonction publique dans ses attributions. Au-delà de ce délai et en l'absence de décision, les adaptations seront considérées comme approuvées.

Article 107

Toute nouvelle mission attribuée à l'institution, par ou en vertu d'une loi, fait l'objet d'un avenant au contrat. Cet avenant est négocié par le Ministre de tutelle, le Ministre ayant le budget dans ses attributions, le Ministre ayant la fonction publique dans ses attributions, les gestionnaires ayant voix délibérative désignés par l'organe de gestion, ainsi que par la personne chargée de la gestion journalière. Cet avenant n'est conclu qu'après approbation par l'organe de gestion et n'entre en vigueur qu'après son approbation par le Roi et à la date qu'Il fixe.

Toute autre adaptation, proposée par une des parties ou par les deux parties, est faite conformément à l'article 7 de l'arrêté royal du 3 avril 1997.

Si la nouvelle mission est susceptible d'engendrer des dépenses de gestion augmentées, la procédure de l'article 135 ou 136, selon le cas, sera suivie.

Article 108

Afin de faciliter le suivi des engagements des deux parties, toutes les modifications apportées lors de la réalisation du contrat seront consolidées dans un même document.

Engagements concernant la communication des décisions prises lors d'un conclave budgétaire**Article 109**

L'Etat fédéral s'engage à communiquer à l'institution les notifications budgétaires prises lors du Conclave budgétaire avec les explications nécessaires et ce, dans un délai de cinq jours ouvrables.

Engagements concernant le suivi de la réalisation du contrat

Suivi de la réalisation des objectifs et de l'exécution des projets

Article 110

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. Le timing de l'article 113 est à cet égard respecté.

Article 111

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.

Concertation périodique organisée par l'Etat fédéral

Article 112

En vue de permettre l'exécution correcte et adéquate de ce contrat d'administration par l'Etat fédéral et les institutions publiques de sécurité sociale, une concertation sera organisée au minimum deux fois par an par l'Etat fédéral avec l'administration générale et les représentants du Comité de gestion des institutions publiques de sécurité sociale au sujet de toute mesure (budgétaire, qui concerne la fonction publique ou autre) qui peut avoir un impact important sur les institutions. Cette concertation est organisée à la demande de l'une des parties.

Calendrier pour les missions de rapportage et de suivi

Article 113

Les parties contractantes s'engagent à respecter un calendrier relatif aux missions de rapportage et de suivi qui incombent à l'institution 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, au Ministre ayant le budget dans ses attributions et au Ministre ayant la fonction publique dans ses

attributions.

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 de l'année qui suit l'année à évaluer ;
- organisation de la réunion de concertation dans les 15 jours ouvrables 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 ouvrables qui suivent la réunion de 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.

Sans préjudice du rapportage aux commissaires du gouvernement, le Collège des IPSS et l'Etat fédéral mettront au point dans le courant de 2016 un modèle de protocole de collaboration dans lequel est déterminé un cadre uniforme de suivi du contrat d'administration, en ce compris les dispositions communes.

Engagements dans le cadre de l'évaluation de la réalisation du contrat

Impact des mesures qui n'ont pas été reprises dans le contrat

Article 114

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 contrat et ayant entraîné une augmentation significative et mesurable des tâches, 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 repris dans le contrat d'administration

Article 115

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 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.

Engagements concernant les normes de sécurité

Article 116

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

Engagements de l'Etat concernant le financement

Article 117

Après concertation avec l'ONSS et l'INASTI, l'Etat s'engage à respecter le plan de paiement établi annuellement (ainsi que les dispositions légales et réglementaires) pour le versement des moyens financiers (subventions de l'État, financement alternatif et autres) par l'autorité fédérale aux gestions financières globales des travailleurs salariés et des travailleurs indépendants.

Engagements concernant l'établissement du budget des missions

Article 118

L'Etat s'engage à fournir à temps aux institutions publiques de sécurité sociale, les paramètres nécessaires à l'établissement du budget des missions, et ce conformément aux dispositions légales et réglementaires. Il s'agit ici des hypothèses de base définies par le Comité scientifique pour le budget économique. Les paramètres seront communiqués au moins 15 jours ouvrables, ou 20 jours ouvrables lorsque des prévisions pluriannuelles sont attendues, avant la réunion du Comité de gestion de la sécurité sociale (à l'ONSS) ou du Conseil d'administration de l'INASTI, et ce afin que les institutions puissent remplir leurs obligations.

Dans la mesure du possible, chaque IPSS organisera une réunion du comité de gestion afin de pouvoir respecter les délais demandés par le Gouvernement fédéral.

Transferts des compétences

Article 119

L'Etat s'engage à ce que les transferts de compétences, prévus dans le cadre de la réforme de l'État ou des opérations de fusion, soient organisés en concertation avec les institutions concernées dans le respect de la gestion paritaire et ce, afin de garantir un transfert optimal, notamment pour les agents travaillant, à l'heure actuelle, pour ces organismes et pour continuer à garantir à l'assuré social un service efficace et de qualité.

L'institution s'engage à participer à tout groupe de travail technique lié au transfert de compétences et à fournir les renseignements utiles à la phase préparatoire de ce transfert. L'Etat s'engage à convier l'institution à tout groupe de travail instauré en vue de la préparation du transfert de compétences.

Les institutions concernées par les transferts de compétences ne devront toutefois respecter les engagements pris dans le cadre des dispositions communes que dans la mesure où ceux-ci restent compatibles avec les décisions politiques qui seront prises dans le cadre de ces transferts.

TITRE VIII: ENGAGEMENTS COMMUNS SPECIFIQUES ET SYNERGIES ENTRE IPSS

Engagements concernant la politique du personnel (HRM)

Article 120

1. Moteur salarial

Dans le cadre des synergies entre IPSS, un service commun des salaires a été créé au sein de l'ONSS.

La tâche principale de ce service est de calculer les salaires de tous les membres du personnel des IPSS participantes sur la base d'un cadre réglementaire unique. Cette tâche est progressivement assurée à partir du 1er janvier 2016.

Dans le cadre de la limitation des flux papier, le service veillera à mettre à disposition des fiches de salaire et fiscale en version électronique via l'utilisation de l'e-box citoyen.

Les IPSS participantes s'engagent à progressivement élargir les compétences de ce service pour remplir les missions de reporting à savoir Pdata, Fed20, Fichiers Medex, IFA, monitoring des crédits de personnel.

L'intégration des IPSS dans le moteur salarial commun devra être concrétisée plus avant selon le schéma annexé au plan d'actions visé à l'article 126.

Chaque IPSS rapporte via ses commissaires du gouvernement.

2. Etude d'impact et de faisabilité opérationnelle relative à l'organisation de la Sélection, du Recrutement, de la Formation et du Développement en shared services

Une étude d'impact et de faisabilité opérationnelle sur l'évolution des services de soutien HR en matière de sélection, de recrutement, de formation et de développement vers des shared services, en ce compris les gains d'efficacité escomptés et les synergies possibles avec PersoPoint, sera réalisée d'ici le 31 décembre 2017. Pour l'exécution, il est tenu compte des obligations légales et contractuelles des institutions ainsi que des investissements qu'elles doivent réaliser.

S'il découle de l'étude d'impact et de faisabilité opérationnelle un résultat de coûts et d'effet positif, une structure commune sera proposée pour la fin du contrat.

3. Monitoring fédéral du risque de dépassement des crédits de personnel

Les IPSS s'engagent à appliquer l'instrument de monitoring de leurs crédits de personnel, développé par le Collège en concertation avec la Task Force P&O, en s'inspirant des principes de la méthodologie SEPP prévus par les circulaires numéros 644bis et 650.

L'Etat s'engage à prévoir des procédures simples, rapides et souples pour permettre l'utilisation de la marge budgétaire disponible selon le monitoring précité.

L'Etat s'engage à ce que le Commissaire du Gouvernement du Budget traitera chaque demande d'avis concernant l'utilisation de la marge budgétaire disponible dans les délais prévus dans l'article 132.

4. Mesure du travail

Les IPSS s'engagent à réaliser, d'ici à la fin du contrat d'administration, une mesure du travail pour les services ou processus prioritaires, selon les principes qui ont été déterminés en commun par le Collège. Sont considérés comme prioritaires :

- les services ou processus qui mobilisent la plus grande partie des moyens ;
- les services ou processus essentiels au fonctionnement de l'organisation ;
- les services ou processus qui entrent en ligne de compte pour le remodelage de l'administration fédérale.

Les résultats de cette mesure du travail serviront à terme de base objective pour l'élaboration du plan du personnel pour ces services ou processus.

Une méthodologie pour la mesure du travail dans les services de soutien, entendus comme étant les services financiers, HR, ICT et logistiques, sera élaborée pour la fin du contrat d'administration.

5. New Way of Working

Les IPSS s'engagent à développer une offre de support commune (expertise, projets pilote et bonnes pratiques, formation, feuille de route, avis et accompagnement, intervision, outils, instruments de mesure, ...) pour soutenir le processus d'implémentation des nouvelles méthodes de travail (travail non lié à des horaires et à un lieu déterminé) en matière de people management, gestion du changement, développement organisationnel ; comme par exemple, la mise à disposition pour le supérieur hiérarchique et le collaborateur d'outils et d'informations, permettant de définir des objectifs de prestations, de soutenir le changement et la nouvelle organisation.

Chaque IPSS s'engage à offrir à au moins 30 % de ses collaborateurs la possibilité de télétravailler, à domicile ou dans un bureau satellite.

Les IPSS développeront une méthodologie destinée à mesurer l'impact du New Way of Working en termes de coûts ainsi que les conséquences sur leur personnel.

6. Sélection & Recrutement

Dès que le cadre budgétaire aura été fixé, le Collège des IPSS prendra, sur la base des plans de personnel distincts, des accords concernant des initiatives communes pour l'organisation de sélections de recrutement et/ou de promotion, conformément au contrat de collaboration conclu avec Selor. Les sélections de recrutement peuvent être organisées aussi bien en externe qu'en interne et soutiendront la politique de diversité du Gouvernement.

Une concertation systématique est assurée entre les IPSS et Selor dans tous les domaines des ressources humaines, ayant notamment pour objectif de déléguer aux IPSS les nouvelles missions dont Selor serait chargé, le cas échéant en recourant aux modifications réglementaires nécessaires ou à la conclusion de SLA, comme le prévoit la dite Convention de collaboration entre les IPSS et Selor.

7. Formation & Développement

- Chaque année, le Collège des IPSS rassemblera et répartira les formations existantes dans les institutions distinctes pouvant être proposées en synergie aux collaborateurs des différentes IPSS.
- Chaque année, dès que le cadre budgétaire aura été fixé, le Collège des IPSS prendra, sur la base des plans de formation des différentes IPSS, des accords concernant de nouvelles initiatives communes en matière de formation et de développement de leurs collaborateurs.

Les IPSS développent en collaboration avec l'IFA un e-learning qui a pour but de permettre aux collaborateurs des IPSS d'élargir ou d'actualiser leur connaissance de la sécurité sociale belge.

8. Diversité

Les IPSS doivent mener une politique de diversité inclusive destinée à représenter la société dans la composition de leur personnel :

- en mettant en œuvre des actions positives vis-à-vis des personnes handicapées en leur offrant l'accès aux bâtiments, l'adaptation des postes de travail et en consultant la liste spécifique de la réserve de recrutement distincte de SELOR ;
- en évitant que le sexe puisse jouer un quelconque rôle dans la rémunération, la promotion ou le recrutement;
- mais aussi en visant la suppression des inégalités dans l'accès à l'emploi entre les Belges, selon qu'ils soient d'origine belge ou issus de l'immigration.

Pour ce faire, les IPSS s'engagent notamment à poursuivre les efforts déjà entrepris précédemment afin de tendre vers :

- un taux d'emploi de 3% de personnes reconnues comme personnes handicapées en consultant de manière systématique la liste spécifique de la réserve de recrutement distincte de SELOR. A ce niveau, il pourra aussi être tenu compte des marchés publics attribués à des organisations travaillant avec des personnes handicapées;
- une représentativité d'un tiers du sexe sousreprésenté dans les fonctions de niveau A3 jusqu'au A5 (ou assimilés). Les IPSS dans lesquelles cette représentativité n'est pas atteinte dans l'occupation de fonctions d'un niveau A3 jusqu'à A5 prendront les actions nécessaires pour créer un meilleur équilibre des genres.

Le Collège s'engage également à participer aux groupes de travail instaurés par le groupe de pilotage fédéral en matière de diversité.

Les IPSS s'engagent enfin à participer aux activités de sensibilisation dans le cadre de la journée fédérale de la diversité.

9. Accompagnement sur le lieu de travail

Les IPSS établissent une stratégie commune en vue de l'accompagnement des collaborateurs dans leur carrière. Cet accompagnement concerne aussi bien l'intégration du collaborateur en début de carrière, son intégration sur le lieu de travail, la transmission de connaissances, le développement des compétences génériques mais aussi son développement tout au cours de celle-ci.

Cette stratégie a en tous les cas trait à la réintégration des membres du personnel en incapacité de travail et à une politique du personnel tenant compte de l'âge, par laquelle les collaborateurs se voient proposer jusqu'à la fin de leurs services une carrière stimulante mais aussi en la mise en place de possibilités en matière d'échanges d'expérience et de

perspective évolutive.

Les IPSS développeront un plan d'action relatif au bien-être sur le lieu de travail. A cet égard, il ne sera pas seulement porté attention à la prévention de l'incapacité de travail physique et mentale mais aussi à une politique de réintégration rapide après incapacité de travail.

10. Gestion des connaissances

Les IPSS développent une stratégie de gestion des connaissances commune. Ce faisant, l'expertise présente peut être utilisée de manière optimale, et le risque de pertes de connaissances par le flux des départs se voit limité, en particulier en ce qui concerne les fonctions critiques.

Le Collège concrétisera une stratégie de gestion des connaissances commune aux IPSS, axée sur l'accès aux connaissances en vue de l'exécution du travail, sur le partage de ces connaissances au sein de l'IPSS et entre IPSS et sur la conservation de ces connaissances et fondée sur le partage entre les IPSS des bonnes pratiques en la matière.

11. Crescendo

Sauf si un outil d'information équivalent existe, qui assure un même rapportage vers le SPF P&O, les IPSS commenceront à partir de janvier 2016 à utiliser l'application Crescendo pour gérer les cycles d'évaluation et y intégrer les compétences des membres de leur personnel, dans la mesure où cette utilisation est gratuite et offre une valeur ajoutée. Ainsi, 85% des entretiens de planification et des entretiens d'évaluation doivent se retrouver dans Crescendo, tous les membres du personnel des IPSS qui ont un compte utilisateur actif doivent disposer d'un profil de compétences génériques dans Crescendo. Les nouveaux profils de compétences techniques seront intégrés dans Crescendo.

A cet égard, l'Etat s'engage à avoir effectué pour la fin du contrat d'administration les adaptations nécessaires concernant la convivialité de l'utilisation du software après analyse du système sur la base du feedback des IPSS et des autres institutions publiques.

Engagements concernant la gestion informatique

Article 121

1. Virtualisation et G-Cloud

Le projet G-Cloud est un projet commun entre les services publics fédéraux qui ambitionne une réduction du coût informatique global grâce au partage de l'infrastructure et des services.

Le projet G-Cloud a été découpé en plusieurs étapes permettant de faire évoluer progressivement l'intégration des infrastructures et services informatiques :

a) Le premier trajet consiste en la réduction du nombre de centres de calcul et l'évolution vers une infrastructure IT commune.

b) Le deuxième trajet (IaaS et STaaS) consiste à mettre à disposition des instances des capacités de processing (serveurs et machines virtuelles) et des capacités de stockage afin qu'elles puissent y déployer leur propre logiciel d'applications. Cette mise à disposition se fait sous forme de services.

c) Le troisième trajet (SaaS) est la multiplication et la standardisation des services offerts pour répondre à un maximum des besoins non spécifiques des différents services publics.

En fonction de leurs possibilités d'investissements attribuées, les institutions publiques de sécurité sociale s'engagent à poursuivre la réduction des coûts d'infrastructure ICT via les initiatives de virtualisation des serveurs, qui constituent une étape nécessaire pour l'intégration dans une plateforme fédérale commune (G-Cloud).

L'ONEM sera un acteur dans ce projet et veillera à ce que son système informatique et ses services réseau soient déployés autant que possible dans une infrastructure commune, ouverte et sécurisée.

Il revient toutefois à l'institution et son comité de gestion de déterminer les règles de son business et d'être responsable des conséquences financières. Il doit également y avoir des garanties suffisantes qu'une institution peut déterminer ses propres priorités business.

Les institutions publiques de sécurité sociale planifieront l'évolution de leur informatique en s'alignant sur l'existence des différents composants de cette plateforme commune.

Chaque institution publique de sécurité sociale rédigera une roadmap indiquant quelle sera son utilisation du G-Cloud et des services, selon le principe du « comply or explain ».

En cas de discussion, une solution sera cherchée en concertation commune.

Dans le but de créer un maximum de synergies et de réduire les coûts IT, l'Etat fédéral s'engage à promouvoir également auprès de la fonction publique administrative fédérale le principe de mutualisation des services, partout où des services communs peuvent être valorisés.

L'Etat fédéral s'engage à favoriser les investissements informatiques nécessaires des IPSS qui doivent réaliser aux fins précitées une migration de leur infrastructure informatique.

2. Développement en commun des achats ICT et de la gestion ICT

Pour toutes les extensions ou renouvellements de leurs solutions informatiques, les IPSS feront autant que possible appel aux différents services offerts par le G-Cloud et aux contrats-cadres. Les IPSS organisent dans le cadre de l'initiative G-Cloud un achat commun de moyens et services ICT via contrats-cadres pour obtenir des conditions d'achat les plus favorables possibles.

Les institutions publiques de sécurité sociale et les services public fédéraux s'allieront pour négocier ensemble avec les principaux fournisseurs de matériel et logiciel afin d'obtenir les meilleures conditions et tarifs pour toutes les administrations fédérales.

A cette fin, les IPSS s'engagent à passer, le cas échéant via Smals, les différents marchés en matière ICT en tant que centrale d'achat pour que chaque IPSS puisse bénéficier des avancées des autres IPSS et ainsi faire évoluer leur infrastructure de manière commune. Les IPSS s'engagent à faire prioritairement appel à des marchés déjà existants.

3. Gestion électronique de documents et gestion électronique du workflow

L'utilisation de la boîte aux lettres digitale pour la communication électronique avec le citoyen sera encouragée au maximum, de préférence dans des environnements harmonieux, reconnaissables et accessibles pour les citoyens. Pour toutes les interactions avec le citoyen, la voie électronique et interactive sera toujours privilégiée en tenant compte néanmoins de la fracture numérique. Dans la même philosophie, pour la communication avec les professionnels (entreprises, secrétariats sociaux ou autres partenaires (avocats, ...)), la voie électronique sera aussi toujours privilégiée.

Les initiatives des IPSS doivent être alignées avec d'autres initiatives similaires en vue d'une uniformisation de la « boîte aux lettres digitale ».

Dans ce cadre le rôle de chaque acteur dans le workflow est respecté.

Les IPSS s'engagent à analyser le maintien nécessaire ou non des envois recommandés. Dans la mesure du possible en respectant la sécurité juridique, ceux-ci seront réduits et/ou remplacés par des envois recommandés électroniques, moyennant si nécessaire une adaptation du cadre réglementaire.

Engagements concernant la gestion logistique

Article 122

§ 1^{er}. Marchés publics

Les IPSS s'engagent à utiliser prioritairement les marchés globaux fédéraux (FOR-CMS) ou un marché déjà existant pour tous les achats de fournitures courantes et de services, sauf si cela se révélait plus onéreux pour l'IPSS.

Les IPSS utilisent la plateforme commune existante relative aux marchés publics pour le stockage des cahiers de charges, l'inventaire des divers contrats en cours et le partage de données.

Pour l'organisation de marchés publics, l'utilisation d'un "modèle de centrale d'achats – centrale de marchés" sera favorisée. Chaque fois qu'un nouveau marché public pour fournitures ou services sera lancé, les IPSS examineront s'il pourra être procédé par une centrale d'achats – centrale de marchés et/si un marché conjoint peut être exécuté. Les cahiers des charges seront modularisés afin de pouvoir passer des commandes tant petites que plus importantes, le cas échéant avec des prix différenciés.

En ce sens est considéré comme marché public, le contrat à titre onéreux qui est conclu entre un ou plusieurs fournisseurs ou prestataires de services et un ou plusieurs pouvoirs adjudicateurs ou entreprises publiques et qui porte sur la livraison de produits ou la fourniture de services dont la valeur totale du marché est supérieure à 31.000 EUR TVA comprise.

Les IPSS s'engagent à respecter les instructions pour les services d'achats qui visent le renforcement de la durabilité des marchés publics fédéraux et qui ont été reprises dans la circulaire du 16/5/2014, dans laquelle l'attention est attirée sur les clauses sociales et sur les mesures en faveur des petites et moyennes entreprises. Une attention particulière sera aussi accordée aux marchés publics attribués à des organisations travaillant avec des personnes handicapées, comme dans l'économie sociale.

Les IPSS suivront les développements dans l'e-Procurement, en ce compris l'e-catalogue, et les appliqueront ensuite.

§ 2. Gestion immobilière / Shared Services en lien avec la logistique

Le cadastre existant du patrimoine immobilier de l'ensemble des IPSS sera actualisé. Chaque demande de location, d'achat, de vente et de profonde rénovation de bâtiments devra être préalablement soumise au Collège des IPSS. Le cadastre pourra être étendu à d'autres éléments tels que les EPC (performance énergétique des bâtiments) par exemple.

Les IPSS s'engagent, en cas de rénovations et de nouvelle implantation :

- à respecter au maximum les normes fixées par la Régie des Bâtiments,
- lors de l'aménagement de locaux, à prévoir la possibilité d'une configuration et de matériel adaptés permettant d'appliquer le concept NWOW.

Les IPSS listeront des conditions minimum concernant la gestion de bâtiments. Ces conditions seront reprises sous la forme d'une checklist.

Dans ce cadre, il est renvoyé aux politiques spécifiques du Gouvernement en matière de location de bâtiments

Les IPSS établiront pour le 1^{er} janvier 2017 un plan d'actions afin d'offrir une réponse aux recommandations qui ont été formulées dans l'audit de la Cour des comptes sur le parc immobilier des IPSS. A cet égard, il sera porté attention à une rationalisation plus poussée du parc immobilier en fonction de l'évolution du personnel, des normes de surface en vigueur et de l'application des principes de NWOW. Les effets au niveau du facility management y seront cartographiés et la possibilité d'une approche shared y sera explorée.

Un groupe de travail se réunira périodiquement pour échanger les meilleures pratiques et apporter des solutions d'amélioration. Un focus sera porté sur les domaines suivants:

- énergie (audit énergétique, performance énergétique, réglementation...)
- déchets
- EMAS
- FMIS (facilitair management information system)
- point de contact central
- assurances (audit)
- optimisation des ressources et des compétences techniques disponible au sein des IPSS
- gardiennage

Les IPSS tendent à implémenter l'e-invoicing (factures entrantes).

Les IPSS visent à implémenter une gestion respectueuse de l'environnement et à renforcer le rôle d'exemple de l'administration fédérale.

Les IPSS assurent une mobilité durable.

Engagements en matière d'audit interne

Article 123

En ce qui concerne la synergie en matière de mise en œuvre et de développement des fonctions d'audit interne et des comités d'audit dans leurs institutions, les IPSS s'engagent à poursuivre les objectifs communs suivants:

- d'ici la fin de la durée du contrat d'administration 2016-2018, un comité d'audit commun aura soumis le fonctionnement de tous les services internes d'audit au sein des IPSS à un examen ;
- après que les Comités de gestion en aient été informés, le rapport d'activités annuel et les recommandations communes du Comité d'audit commun sont communiqués au Ministre de tutelle par les Commissaires du Gouvernement,
- périodiquement, un plan d'audit et un rapport annuel seront communiqués par chaque institution au comité d'audit commun. En vue d'un rapport, des modèles seront élaborés au niveau du réseau Platina ;
- pendant la durée du contrat d'administration 2016-2018, de nouvelles initiatives seront prises sous la coordination du collège des IPSS en vue d'harmoniser le planning et les méthodes des fonctions d'audit interne avec les activités des autres acteurs de surveillance compétents pour les IPSS. En tout premier lieu sera mis en pratique le protocole de collaboration avec la Cour des comptes ;
- par année civile, au moins 4 réunions du réseau PLATINA seront organisées en vue d'assurer le développement commun, l'harmonisation et les échanges, entre les fonctions d'audit interne des IPSS, des connaissances et des bonnes pratiques aux niveaux conceptuel, méthodologique et organisationnel ;
- pour la fin du premier trimestre de chaque année, le réseau PLATINA établira, à l'intention du Collège des IPSS et de chacun des comités d'audit, un rapport comportant un aperçu des activités du réseau au cours de l'année civile précédente, les principales évolutions au niveau de l'audit interne au sein des différentes IPSS ainsi que les initiatives qui ont été prises en matière d'harmonisation et de collaboration avec les autres acteurs de surveillance dans les IPSS.

Engagements concernant l'ouverture de synergies à d'autres partenaires (réseau secondaire)

Article 124

Les IPSS souhaitent ouvrir les synergies à leurs partenaires du réseau secondaire afin de faire bénéficier ces réseaux secondaires de possibilités d'économies effectives qui pourront diminuer leurs coûts de fonctionnement en lien avec le niveau de financement de ceux-ci, afin de garantir la poursuite d'une gestion optimale de leurs missions.

Dans ce cadre, les IPSS proposent une concertation avec leur réseau secondaire pour mettre en commun les bonnes pratiques en matière de synergies et identifier les domaines dans lesquels elles pourraient se développer.

Un plan d'action commun ou un plan d'extension des synergies pourrait alors être mis en place tenant compte du statut propre des institutions des réseaux secondaires. Les IPSS informent les Ministres de tutelle de l'avancée des discussions avec le réseau secondaire.

Engagements concernant l'adaptation de l'organisation administrative de la sécurité sociale**Article 125**

Le Collège des IPSS et les partenaires sociaux seront étroitement associés aux discussions relatives à l'optimisation des pouvoirs publics fédéraux qui peuvent avoir un impact sur les IPSS.

L'Etat s'engage à associer le Collège des IPSS, les interlocuteurs sociaux et les institutions coopérantes impactées aux discussions relatives à l'optimisation de l'Autorité fédérale qui peuvent avoir un impact sur les IPSS. Les IPSS s'engagent à proactivement collaborer à ces travaux.

Engagement en matière de rapportage commun**Article 126**

Le Collège des IPSS et les partenaires sociaux communiquent pour le 30 juin 2016 un plan d'actions commun au Gouvernement concernant les synergies prévues aux articles 120, 121, 122 et 123. Les initiatives, les moyens utilisés, les IPSS participantes et le timing prévu y seront listés.

Chaque année, le Collège des IPSS et les partenaires sociaux établiront pour le 31 mars un rapport commun sur les avancées en la matière et sur les résultats atteints. Dans le rapport périodique de l'IPSS, l'attention sera portée sur les efforts qui ont été fournis par l'institution et sur l'impact atteint.

L'équilibre général entre hommes et femmes au sein des IPSS sera repris dans ce rapport commun comme indicateur de genre.

Développer ou utiliser des services dans le cadre des synergies**Article 127**

Il relève de la mission de toute institution publique de sécurité sociale qui développe (partiellement ou dans leur totalité) des services ou qui, en application de la réglementation relative à l'attribution des marchés publics, utilise des services de tiers, d'offrir, dans le cadre des synergies envisagées, dans les limites de ses possibilités, ces services, quel qu'en soit la nature, à prix coûtant aux autres administrations publiques, tous niveaux de pouvoir confondus (de manière non exhaustive aux services publics du gouvernement fédéral et des gouvernements des Communautés et des Régions, aux institutions publiques dotées de la responsabilité morale qui relèvent du pouvoir fédéral, des Communautés ou des Régions, aux provinces, aux communes et aux centres publics d'action sociale), aux instances de droit privé qui ont été agréées pour coopérer à l'application de la sécurité sociale et aux fonds de sécurité d'existence sectoriels.

TITRE IX: VOLET BUDGETAIRE, FINANCIER ET COMPTABLE

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(modifié par l'AR du 26 janvier 2014) 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,
- l'AR du 26 janvier 2014 fixant le plan comptable normalisé des institutions publiques de sécurité sociale soumises à l'AR du 3 avril 1997 précité
- et les circulaires subséquentes.

Le budget de gestion

Article 128

Le budget de gestion comprend l'ensemble des recettes et des dépenses relatives à la gestion de l'Institution, telles qu'énumérées à l'annexe 1 de l'AR du 26 janvier 2014 précité et clarifiées par les directives déterminées par la Commission de Normalisation de la comptabilité des IPSS.

Article 129

La répartition des articles budgétaires dans les différentes catégories est conforme aux instructions contenues dans l'annexe 2 de l'AR modifié du 22 juin 2001.

Une distinction est opérée entre :

- les dépenses de personnel ;
- les dépenses de fonctionnement ordinaire ;
- les dépenses de fonctionnement informatique ;
- les dépenses d'investissements divisées en trois parties : biens immobiliers, informatique et biens mobiliers ;
- les dépenses de fonctionnement non-limitatives.

La Commission de Normalisation de la comptabilité des IPSS est chargée de la détermination du contenu concret des concepts crédits limitatifs et crédits non-limitatifs.

Article 130

Le budget de gestion ne comporte que des crédits limitatifs, à l'exception des crédits relatifs :

- aux impôts directs et indirects,
- aux redevances dues en vertu de dispositions fiscales,
- aux dépenses dans le cadre de procédures ou décisions judiciaires, pour autant qu'elles ne ressortissent pas au budget des missions.

Les crédits non-limitatifs ne peuvent, par nature, jamais faire l'objet d'économies linéaires ou de compensation et sont mentionnés dans une catégorie séparée du budget de gestion.

Article 131

En cas de modifications budgétaires ou comptables sur le plan de la répartition entre le budget des missions et le budget de gestion pendant la durée du contrat d'administration, l'Etat s'engage à tenir compte des conséquences budgétaires ou opérationnelles sur le fonctionnement des IPSS concernés, si nécessaire selon les principes et procédure d'adaptation prévus aux articles 135 et 136.

Les avis du Commissaire du Gouvernement du Budget concernant le budget, la comptabilité, le personnel, l'ICT...

Article 132

L'Etat s'engage à ce que le Commissaire du Gouvernement du Budget respecte les délais prévus aux articles 12, 14 et 19 de l'AR du 3 avril 1997.

Les délais de transmission des avis du Commissaire du Gouvernement du Budget pour les autres demandes d'avis seront fixés, en concertation entre l'Institution et le Commissaire du Gouvernement, dans le protocole de collaboration qui sera rédigé dans le courant du contrat d'administration. L'Etat s'engage à ce que le Commissaire du Gouvernement du Budget respecte les délais fixés.

Dans des cas extrêmement urgents, l'institution pourra invoquer l'urgence pour des demandes d'avis. L'institution justifiera clairement cette urgence. Dans ce dernier cas, le Commissaire du Gouvernement du Budget essaiera de rendre un avis aussi vite que possible.

Article 133

Toute demande nécessitant l'accord du Ministre ayant le budget dans ses attributions (comme par exemple un recours contre un avis négatif d'un commissaire, une demande d'accord sur le budget ou une demande de redistribution) sera communiquée préalablement ou au même moment au Ministre de Tutelle.

L'adaptation du budget de gestion à la suite de remaniement entre articles budgétaires

Article 134

Au cours d'un même exercice, les transferts entre crédits, tels que prévus par l'article 14, §1, de l'AR du 3 avril 1997, seront traités par le Commissaire du Gouvernement au Budget dans le délai prévu au premier alinéa de l'article 132.

En vue de permettre une bonne gestion, une flexibilité maximale est autorisée entre les crédits de fonctionnement et d'investissement (y compris immobilier). Les économies imposées, les ROI et les crédits supplémentaires peuvent être redistribués sur l'ensemble des crédits budgétaires de dépenses du budget de gestion, afin de réaliser de manière optimale le 5^{ème} contrat d'administration.

Des réagencements entre articles budgétaires au cours d'un même exercice budgétaire peuvent être opérés tout au long de l'année. Il est également permis de procéder à une redistribution de crédit lors de la clôture de l'exercice, qui se réalise l'année n+1.

L'adaptation du Budget de gestion suite aux modifications de circonstances**Article 135**

Les thématiques suivantes seront discutées, à l'initiative de l'institution, entre le(s) Ministre(s) de Tutelle, le Ministre ayant le budget dans ses attributions et, si nécessaire le Ministre ayant la fonction publique dans ses attributions, de manière à ce que des crédits supplémentaires puissent avant l'entrée en vigueur éventuellement être accordés, après une décision du Gouvernement :

- Nouvelles missions
 - Si durant la durée du contrat d'administration, l'institution doit exécuter une mission supplémentaire, dont on constate, après une analyse préalable, que celle-ci ne peut être réalisée dans les crédits de gestion alloués et qu'elle entraînera donc une augmentation des dépenses de gestion (compte tenu des coûts uniques de démarrage, principalement informatiques, et des frais récurrents annuels de personnel et de fonctionnement en vitesse de croisière),
- Personnel
 - Si le montant global des crédits de personnel calculé selon la formule de l'article 144 est inférieur au montant obtenu au moyen de la méthode de calcul propre de l'institution, mentionné à l'article 143 du présent contrat d'administration, et pour autant que cela mette en danger la réalisation d'objectifs déterminés ou la réalisation de projets déterminés, repris dans le contrat. Les dépenses de personnel nécessaires, obligatoires et imprévues supplémentaires, qui sont la conséquence d'une décision du Gouvernement, seront ajoutées au crédit de personnel,
- Fonctionnement et investissement
 - Si l'application de l'évolution des crédits de fonctionnement et d'investissement en fonction de l'indice santé de l'article 144 met en danger la réalisation d'objectifs déterminés ou la réalisation de projets déterminés, repris dans le contrat.
- En cas de nouvelles dépenses engagées en vue de se mettre en règle avec les obligations légales (telles que, par exemple, les dispositions environnementales, l'analyse des risques des ascenseurs, les cotisations sociales, les assurances).

La diminution ou la non-adaptation du budget de gestion à la suite d'une nouvelle mission ou sans nouvelle mission**Article 136**

Si les moyens disponibles (humains ou budgétaires) sont réduits, ou si les missions sont élargies sans que les crédits soient majorés, ce manque de moyens pourra être répercuté dans l'exécution des objectifs du contrat.

Après concertation constructive entre le(s) Ministre(s) de Tutelle, le Ministre ayant le budget dans ses attributions, les gestionnaires ayant voix délibérative désignées par l'organe de gestion ainsi que la personne chargée de la gestion journalière, l'institution pourra diminuer les objectifs à atteindre conformément à l'article 7 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 et sur la base d'un instrument de mesure objectif, dans les cas suivants :

- Si l'Etat fédéral, dans le cadre de la politique budgétaire de l'Etat, ne peut garantir le cadre budgétaire convenu de l'article 141, en cas de diminution des moyens disponibles (humains ou budgétaires),
- Si les missions sont élargies sans que des crédits ne soient alloués,

- Si des crédits supplémentaires et nécessaires ne peuvent pas être alloués.

Et ce, pour autant que ces dispositions puissent mettre en danger la réalisation des objectifs ou projets repris dans le présent contrat.

Lors de l'évaluation du contrat, les modifications des objectifs durant celui-ci seront prises en compte.

L'augmentation du budget de gestion de l'année en cours à la suite de l'octroi de recettes de gestion propres

Article 137

§ 1^{er}. Les recettes propres, qui résultent de prestations qui cadrent dans les missions de l'institution et qui sont effectuées pour des tiers sur la base d'un recouvrement des frais, s'ajoutent à l'enveloppe de gestion de l'année en cours en respectant les procédures d'adaptation et de fixation du budget telles que fixées par l'arrêté royal du 3 avril 1997.

§ 2. A partir de 2016, les autres recettes de gestion propres de l'institution prévues dans le budget de l'année en cours et énumérées ci-après peuvent chaque année être ajoutées à l'enveloppe de gestion de l'année en cours moyennant l'avis favorable du Commissaire du Gouvernement du Budget, et ce dans le délai fixé dans le premier alinéa de l'article 132.

Cet avis favorable consiste en un accord portant aussi bien sur le montant des recettes de gestion propres prévues dans l'année en cours que sur l'affectation de ce montant décidée par l'institution dans l'année en cours.

Sont ici visés, les types de recettes de gestion propres suivants, pour lesquels un dossier de principe, comprenant une estimation des montants prévus, a été approuvé préalablement par le Comité de gestion/Conseil d'administration :

1. les recettes de gestion uniques provenant de la vente d'un bien immobilier sur la base du prix de vente intégral, pour laquelle les conditions particulières de l'article 145 ont été respectées,
2. les recettes de gestion périodiques provenant de la location d'un bien immobilier sur une base contractuelle (p. ex. un bâtiment ou l'étage d'un bâtiment) sont ajoutées au budget de gestion, soit totalement en cas de location à prix coûtant à un autre service public, soit pour moitié en cas de location au prix du marché à un autre tiers,
3. les recettes de gestion périodiques provenant du détachement de membres du personnel (p. ex. vers une cellule stratégique - hors celle(s) du (des) Ministre(s) de tutelle de l'IPSS - ou vers une organisation syndicale) ou de la mise à disposition de membres du personnel (p. ex. pour un service d'audit commun ou pour le SIRS...) sont ajoutées aux crédits de personnel alloués.
4. les recettes de gestion issues de la fourniture de services à prix coûtant à des tiers et à d'autres IPSS (p. ex. le scanning de dossiers pour des tiers),
5. les recettes de gestion périodiques provenant de la poursuite de l'exécution par l'Institution de certaines missions pour le compte des entités fédérées pendant ou après la phase transitoire de la sixième réforme de l'Etat, dans le cadre des conventions de coopération qui sont conclues avec les entités fédérées.

§ 3. Les autres recettes de gestion propres réalisées l'année précédente (provenant p. ex. de la fourniture d'imprimés, de la location de salles de réunion, de la délivrance d'attestations ou de l'établissement de statistiques...), les frais de personnel et autres frais de fonctionnement consentis pour cette livraison peuvent être intégralement ajoutés à l'enveloppe de gestion de l'année en cours. La différence entre le prix du marché facturé et les frais de personnel et autres frais de fonctionnement consentis peut, en tant qu'incitant pour une bonne gestion, être ajoutée pour moitié à l'enveloppe de gestion de l'année en cours moyennant l'avis favorable du Commissaire du Gouvernement du Budget, et ce dans le délai fixé dans le premier alinéa de l'article 132.

Cet avis favorable consiste en un accord portant aussi bien sur le montant des recettes de gestion propres prévues dans l'année en cours que sur l'affectation de ce montant décidée par l'institution dans l'année en cours.

§ 4. Pour les projets de synergies, qui sont actuellement repris dans les dispositions communes, les moyens nécessaires seront prévus aux budgets de gestion des IPSS participantes. L'impact de projets de synergies (p. ex. le moteur salarial) sur les budgets de gestion des IPSS participantes sera réglé préalablement sur le plan budgétaire au sein du Collège des IPSS. Ces recettes de gestion s'ajoutent à l'enveloppe de gestion de l'Institution réalisant les prestations en faveur des autres IPSS, moyennant l'avis favorable du Commissaire du Gouvernement, et seront communiquées pour information aux Ministres de tutelle et au Ministre ayant le budget dans ses attributions et au Ministre ayant la fonction publique dans ses attributions.

Les mêmes principes sont applicables aux projets de synergies hors sécurité sociale et aux opérations de fusion tels qu'ils sont définis dans le contrat d'administration.

§ 5. Les montants des recettes de gestion propres précitées prévues et réalisées, ainsi que l'affectation de ces montants, qui ont reçu un avis positif du Commissaire du Gouvernement du Budget, peuvent être inscrits par l'institution sur un feuillet d'ajustement du budget de gestion de l'année en cours.

L'augmentation du budget de gestion à la suite du transfert de crédits de l'exercice budgétaire précédent

Article 138

Le transfert de crédits de **l'exercice budgétaire précédent vers l'année en cours** est autorisé moyennant le respect des conditions prévues à l'article 14, §2 de l'AR du 3 avril 1997 et moyennant l'avis favorable du Commissaire du Gouvernement du Budget, dans le délai prévu à l'article 132.

En cas d'avis favorable du Commissaire du Gouvernement du Budget, les transferts approuvés pourront être ajoutés par l'institution aux crédits de l'année en cours.

Afin de permettre aux commissaires du Gouvernement de suivre l'avancement des projets entrepris et de pouvoir juger de leur suivi ainsi que de l'opportunité des réinscriptions, l'IPSS fera en sorte que les commissaires du Gouvernement aient fréquemment accès au planning et aux résultats du programme des investissements. L'institution communiquera chaque semestre un état de lieu du programme d'investissement. Cela fera l'objet d'une application uniforme dans chaque institution.

L'adaptation du budget de gestion à la suite d'une modification des cotisations sociales**Article 139**

En cas de modifications des cotisations sociales relatives aux membres du personnel (principalement les cotisations de pension au Pool des parastataux), le budget de gestion sera adapté. Les montants qui serviront de base au calcul seront déterminés institution par institution en concertation par le Collège, (le cas échéant le SDPSP) et le SPF Budget et Contrôle de la Gestion. Pour info : le paiement par les IPSS des cotisations patronales de pension au Pool des parastataux constitue une opération financière et budgétaire neutre.

Pour les dépenses dans le cadre du Pool des parastataux, un nouvel article budgétaire sera proposé par la Commission de Normalisation de la comptabilité afin de reprendre les crédits budgétaires alloués à ces cotisations.

L'augmentation du budget de gestion à la suite des paiements d'arriérés de primes de compétences**Article 140**

Pour autant que ce mécanisme soit encore applicable et dans la mesure où il le sera, la provision pour le paiement des arriérés de primes de compétence qui seront dus sera constituée annuellement au SPF Budget et Contrôle de la gestion. Le montant des dépenses de personnel autorisées par IPSS tel que repris dans le contrat d'administration sera augmenté du montant nécessaire des arriérés relatifs aux primes de compétence payées entre janvier et septembre (première tranche), pour autant que la somme des montants de toutes les institutions publiques de sécurité sociale ne dépasse pas le montant total de la provision. Une deuxième tranche pourra également encore être octroyée pour les arriérés payés entre octobre et décembre.

Ces augmentations seront autorisées au plus tard le 31 janvier de l'année suivante par le ministre du Budget, sur proposition du ou des Ministres de tutelle de l'institution concernée sur base des pièces justificatives des paiements effectués et de l'avis du Commissaire du Gouvernement représentant, auprès de l'institution, le Ministre ayant le budget dans ses attributions.

Budget de gestion pour les exercices 2016, 2017 et 2018**Article 141**

Le budget de gestion de l'Institution pour les exercices 2016, 2017 et 2018, fixé conformément à l'article 128 et à la décision du Conseil des Ministres du 18/12/2015, est établi comme suit :

	2016	2017 ⁽¹⁾	2018 ⁽¹⁾
Dépenses de personnel	190.998.134	188.088.541	184.000.575
Dépenses de fonctionnement	39.647.501	39.517.554	38.722.068
<i>Dont : Fonctionnement ordinaire</i>	15.460.401	15.007.659	13.831.597
<i> Informatique SMALS</i>	12.166.100	11.873.250	12.691.782
<i> Informatique autre</i>	12.021.000	12.636.645	12.198.689
Investissements	10.199.000	9.999.600	9.506.855
<i>Dont : Investissement mobiliers</i>	578.055	547.774	496.064
<i> Investissements informatiques</i>	3.540.000	3.518.100	3.221.340
<i> Investissements immobiliers</i>	6.080.945	5.933.726	5.789.451
Dépenses de fonctionnement non-limitatives	269.750	264.000	259.000
Total avec projets	241.114.385	237.869.695	232.488.498

⁽¹⁾ pour les années budgétaires 2017 et 2018 : calcul aux prix de 2016

Cette enveloppe de gestion comprend également les crédits pour l'exécution des mesures gouvernementales adoptées et pour la mise en œuvre des projets de modernisation, comme décrit dans le contrat d'administration.

L'exécution du budget 2016 se fera conformément aux décisions du Conseil des Ministres du 18/12/2015.

Montant maximal des crédits pour le personnel statutaire

Article 142

Conformément à l'article 5 de l'AR du 3 avril 1997, le montant maximal des crédits de personnel statutaire est fixé à 144.658.000 EUR pour l'exercice 2016, à 141.765.000 EUR pour l'exercice 2017 et à 138.930.000 EUR pour l'exercice 2018.

Révision annuelle

Article 143

Les montants budgétaires pour les exercices 2017 et 2018 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 2017 et 2018.

Si l'Etat fédéral ne peut honorer ce cadre budgétaire discuté dans le contexte de la politique budgétaire de l'Etat, le contrat d'administration pourra être adapté conformément à l'article 136.

Article 144

A politique inchangée, pour les années 2017 et 2018, les montants de chaque catégorie de dépenses seront réévalués de la manière suivante, après application des économies budgétaires décidées par le gouvernement et éventuelle renégociation subséquente des engagements des IPSS :

a. Crédits de personnel

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

Coefficient moyen de liquidation des rémunérations année N (1)

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

(1) hypothèse du budget économique du Bureau du Plan

(2) Coefficient réel

Si l'évolution des crédits de personnel mettrait en danger la réalisation des objectifs déterminés ou la réalisation des projets déterminés repris dans le présent contrat, le contrat d'administration sera adapté conformément aux dispositions de l'article 135 ou de l'article 136, selon le cas.

b. Crédits de fonctionnement et d'investissement en ce compris les crédits d'investissement 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'évolution des crédits de fonctionnement et/ou d'investissement mettrait en danger la réalisation des objectifs déterminés ou la réalisation des projets déterminés repris dans le contrat, le contrat d'administration sera adapté conformément aux dispositions de l'article 135 ou de l'article 136 selon le cas.

Opérations immobilières**Article 145**

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 de l'exécution de pareilles décisions.

Toute décision d'acquérir, construire, rénover ou aliéner un immeuble ou un droit immobilier dont le montant dépasse cinq millions d'euros est soumise à l'autorisation préalable du (des) Ministre(s) de tutelle et du Ministre ayant le budget dans ses attributions.

Pour autant que l'institution appartienne à la Gestion globale, l'affectation du produit de l'aliénation de ces immeubles, dont le montant dépasse cinq millions d'euros, et l'ajout de ce produit à l'enveloppe de gestion de l'année en cours doivent recevoir l'accord préalable du (des) Ministre(s) de tutelle et du Ministre ayant le budget dans ses attributions. Cette enveloppe de gestion complémentaire doit être utilisée pour la construction ou l'achat d'un autre bâtiment ou pour des travaux de rénovation dans un bâtiment existant, dans le cadre d'une politique d'utilisation optimale des immeubles (par ex. le déploiement du télétravail ou du « New way of working ») ou dans le cadre d'une fusion.

Comptabilité générale et analytique

Article 146

L'institution s'engage à appliquer un plan comptable conformément au plan comptable normalisé pour les institutions publiques de sécurité sociale, comme repris à l'AR du 26 janvier 2014. Le plan comptable normalisé sera approfondi par la Commission de Normalisation de la comptabilité des IPSS, en collaboration avec le SPF Budget et Contrôle de la Gestion et le SPF Sécurité sociale et suivant les délais déterminé par la Commission de Normalisation de la comptabilité des IPSS.

L'institution utilisera le système de la comptabilité analytique pour déterminer et évaluer les coûts des activités de base principales. De plus, ce système sera utilisé aussi pour déterminer le coût du développement et de l'entretien de nouveaux projets.

Transmission des états périodiques

Article 147

Conformément aux directives du Gouvernement, l'institution communiquera mensuellement au(x) Ministre(s) de tutelle et au Ministre ayant le budget dans ses attributions, ainsi qu'aux SPF Sécurité sociale et SPF Budget et Contrôle de la Gestion, un état des recettes et des dépenses de gestion.

Les IPSS mettent en place un suivi mensuel ou le cas échéant trimestriel, en format standardisé de leur budget de mission et demandent les données nécessaires aux organisations coopérantes de sécurité sociale s'il y a lieu.

Dans le cadre d'une communication centralisée des comptes annuels à l'UE, les IPSS s'engagent à participer, en collaboration avec le SPF sécurité sociale et le SPF Budget, à l'implémentation et à l'utilisation du système E-BMC.

Article 148

L'institution s'engage lors de chaque exercice budgétaire du comité de monitoring à communiquer les tableaux synoptiques pour les missions et pour la gestion demandés de manière correcte, complète et à temps et conformément aux structures définies en annexe des AR du 26 janvier 2014 et 22 juin 2001.

TITRE X: PARTICIPATION AUX PROJETS TRANSVERSAUX

Article 149

Les IPSS s'engagent, chacune pour ce qui la concerne, à collaborer à l'exécution des programmes relatifs à la simplification administrative, à la lutte contre la pauvreté et à la lutte contre la fraude sociale.

Dans le cadre de leur gestion quotidienne, les IPSS prêteront également attention aux initiatives relatives à la politique du développement durable.

Une attention spécifique sera consacrée à l'application du principe de « handistreaming », conformément aux dispositions de la Convention des Nations-Unies relative aux droits des personnes handicapées, en favorisant, de manière transversale, l'intégration des personnes handicapées dans tous les domaines de la vie en société et en tenant compte dans les différentes phases de la politique de la dimension handicap. A cet effet, l'institution sera attentive à « handistreaming » dans le plan d'administration. Ce faisant, il sera fait appel au référent « Handicap » qui a été désigné dans chaque institution et dans chaque cellule stratégique et il sera collaboré avec le mécanisme de coordination fédérale établi au sein du SPF Sécurité Sociale et avec la société civile.

L'institution s'inscrira également dans la poursuite et l'intensification de la politique en place de gender mainstreaming, conformément aux dispositions de la loi du 7 janvier 2007 visant au contrôle de l'application des résolutions de la conférence mondiale sur les femmes réunie à Pékin en septembre 1995 et intégrant la dimension du genre dans l'ensemble des politiques fédérales et de ses arrêtés d'exécution.

Article 150

Les IPSS s'engagent à continuer à participer activement aux Réseaux Fédéraux Orientation Client et Gestion des Plaintes et, ce faisant, à participer au rapportage annuel des indicateurs de gestion des plaintes et à activement contribuer à la réalisation du Plan Fédéral Orientation Client qui, pour 2016, mettra l'accent sur l'optimisation de l'accueil et le catalogue des produits et services.

Les IPSS s'engagent à mesurer au moins une fois durant la durée du contrat d'administration la satisfaction client, en vue d'améliorer la fourniture de leurs produits et services.

Durant l'exécution de ce contrat d'administration et dans le but d'optimiser les droits des assurés sociaux et d'adapter l'exercice de ces droits aux évolutions sociétales et technologiques, le Collège des IPSS et les partenaires sociaux, en concertation avec les partenaires sociaux, s'engagent à communiquer au Gouvernement fédéral des propositions concrètes visant à actualiser la Charte de l'Assuré social et ce, avec le support actif du groupe de travail Collège - SPF Sécurité sociale qui assure le monitoring de l'application de ladite Charte. Durant cet exercice, le groupe de travail Collège - SPF Sécurité sociale impliquera le plus pro-activement possible tant les assurés sociaux que les autres institutions de sécurité sociale.

TITRE XI: DISPOSITIONS FINALES

Article 151

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.

Dans l'assurance-chômage, cela se fait conformément aux dispositions spécifiques prévues à ce sujet par l'arrêté royal du 30 avril 1999, adaptant l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant la réglementation du chômage à la Charte de l'assuré social et par arrêté ministériel du 30 avril 1999 adaptant les articles 92 et 93 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage à la Charte de l'assuré social.

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

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

Au nom de l'Etat belge :

Le Ministre de l'Emploi,

K. PEETERS

Le Ministre du Budget,

S. WILMES

Le Ministre de la Défense, chargé de la Fonction publique,

S. VANDEPUT

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

Les gestionnaires ayant voix délibérative, désignés par le Comité de gestion :

K. MEESTERS

S. SLEGGERS

J. MAES

M. DE JONGHE

L'Administrateur général,

G. CARLENS

L'Administrateur général adjoint,

C. DE KONINCK

ANNEXE 1 : LES MISSIONS LEGALES DE L'ONEM

Les missions de l'ONEM sont fixées aux articles 7 à 9 de l'arrêté-loi du 28.12.1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs.

L'Office est impliqué dans le paiement, avec ou sans l'intervention des organismes de paiement agréés, de plusieurs allocations, telles que

- les allocations de remplacement ou les allocations complémentaires:
 - o en cas de chômage, l'ONEM assure également, pour les travailleurs frontaliers ayant travaillé en Belgique et ayant perçu des allocations dans un autre État membre, le contrôle et le versement de paiements compensatoires à d'autres États membres de l'UE;
 - o en cas de chômage temporaire;
 - o dans le cadre de l'activation des allocations de chômage;
 - o à titre d'indemnisation des accueillants d'enfants;
 - o l'allocation-vacances seniors et l'allocation-vacances jeunes;
- les allocations dans le cadre du régime de chômage avec complément d'entreprise et les allocations complémentaires aux travailleurs frontaliers âgés;
- les allocations d'interruption de carrière, y compris en cas de congé parental, d'assistance médicale ou de soins palliatifs, de crédit-temps et l'intervention dans le congé pour soins d'accueil;
- l'allocation de licenciement en cas de licenciement d'un travailleur;
- la bonification du taux de change aux travailleurs frontaliers en France;
- les interventions sectorielles ou liées aux entreprises, telles que les indemnités de sécurité d'existence des ouvriers du secteur de la construction.

La principale mission du Fonds de fermeture d'entreprises est de reprendre l'obligation financière de l'employeur vis-à-vis du travailleur si l'employeur reste en défaut à la suite de la fermeture de l'entreprise. Le Fonds est chargé de payer plusieurs types d'indemnités, telles que

- les indemnités de fermeture;
- les indemnités contractuelles;
- les indemnités de transition;
- l'indemnité complémentaire de prépension;
- l'intervention en cas de force majeure;
- les indemnités complémentaires dues à certains travailleurs protégés.

Le Fonds verse les indemnités aux travailleurs et les récupère ensuite, dans la mesure du possible, auprès de l'employeur ou auprès de son représentant (le curateur ou le liquidateur).

ANNEXE 2 : LA MISSION ET LA VISION DE L'ONEM

La mission de l'ONEM

L'Office national de l'Emploi est une institution publique de Sécurité sociale. L'ONEM est responsable d'un des secteurs de base de la Sécurité sociale. Il est géré paritairement par des représentants des travailleurs et des employeurs et relève de la tutelle du Ministre de l'Emploi. L'ONEM met en œuvre le régime d'assurance-chômage et le régime d'interruption de carrière et de crédit-temps. Il exécute la réglementation fédérale belge en la matière. De plus, il doit bien entendu aussi tenir compte du contexte européen, qui prend une place de plus en plus importante dans la politique de l'emploi.

L'ONEM est actif dans 6 grands domaines :

1. La prévention

La prévention a pour but d'éviter le chômage en maintenant le lien contractuel entre un travailleur et son employeur. C'est, par exemple, le cas lors d'intempéries dans le secteur de la construction, de manque de travail dans l'entreprise résultant d'une baisse des commandes ou en cas de 'force majeure' ou d'accidents techniques mettant les bâtiments ou installations techniques temporairement hors d'usage.

L'ONEM gère les différents régimes de chômage temporaire et octroie des allocations pendant des périodes de chômage temporaire. Tant les ouvriers que les employés peuvent avoir recours à certaines formes de chômage temporaire. Tant que la situation est vraiment temporaire et ne devient pas structurelle, on peut ainsi éviter du chômage complet et des problèmes en matière de réinsertion. Le paiement de ces allocations est effectué par un des quatre organismes de paiement agréés (la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage et les organismes de paiement créés par les trois syndicats).

L'ONEM octroie également d'autres allocations qui visent à prévenir le chômage ou à soutenir l'emploi : allocations de garde, indemnités de reclassement, ...

2. L'indemnisation

L'ONEM gère le régime de l'assurance-chômage et le régime du chômage avec complément d'entreprise (l'ancienne prépension). L'ONEM détermine si quelqu'un a droit à des allocations, fixe le montant de l'allocation et octroie le droit aux allocations. Le paiement des allocations est effectué par un des quatre organismes de paiement agréés.

Le Fonds de Fermeture d'Entreprises fait aussi partie de l'ONEM. Lorsqu'un employeur est défaillant lors de la fermeture d'une entreprise, ce Fonds reprend les obligations financières à l'égard des travailleurs. Il s'agit de l'octroi et du paiement d'indemnités de fermeture, d'indemnités contractuelles (arriérés de salaire, indemnités de rupture, pécule de vacances), d'allocations complémentaires en cas de chômage avec complément d'entreprise (l'ancienne prépension) et d'indemnités de transition.

3. La (ré)insertion

L'ONEM aide les personnes à s'intégrer sur le marché de l'emploi ou à reprendre un emploi après une période de chômage. Il reste, après le transfert de compétences décidé dans le cadre de la 6^{ème} Réforme de l'Etat, l'opérateur technique pour le paiement de certaines allocations d'activation, le cas échéant, avec les organismes de paiement. Il assume cette mission notamment:

- lorsque l'allocation de chômage est activée comme subside salarial ;
- par le paiement d'allocations de chômage lors d'une reprise de formation ou d'études ;
- par le paiement d'allocations aux chômeurs occupés dans le cadre des agences locales pour l'emploi.

L'Onem octroie également des allocations à certains travailleurs à temps partiel, aux chômeurs qui effectuent des activités bénévoles, aux travailleurs qui peuvent bénéficier de vacances jeunes ou seniors. Il encourage également l'installation comme indépendant ou la création d'entreprise par l'octroi d'allocation pendant la phase de préparation ou après l'occupation.

Enfin, l'ONEM délivre des attestations à des chômeurs en vue d'une embauche ou d'autres avantages.

4. La conciliation entre la vie privée et la vie professionnelle

En Belgique, les travailleurs peuvent eux-mêmes choisir d'interrompre leur carrière pendant quelque temps ou de travailler moins (par exemple, pour s'occuper des enfants). Parfois, ils y sont contraints par certaines circonstances (par exemple, pour prendre soin d'un membre de la famille gravement malade).

Grâce à ces possibilités d'interruption de carrière, on tend à une participation maximale au marché de l'emploi en permettant aux travailleurs de faire face à certains événements sans perdre leur emploi. Dans ce cadre, l'ONEM est responsable de la gestion des régimes, de l'octroi et du paiement d'allocations d'interruption de carrière (secteur public, dont une partie sera prise en charge par les Régions et Communautés dans le cadre de la 6ème Réforme de l'Etat) - et de crédit-temps (secteur privé). Il est en outre responsable de ce qu'on appelle les formes spécifiques d'interruption de carrière, à savoir le congé parental, le congé pour assistance médicale et le congé pour soins palliatifs.

5. L'information

L'ONEM doit informer ses clients sur leurs droits et devoirs, le cas échéant en collaboration avec les organismes de paiement.

Les chômeurs, les employeurs et les travailleurs ont besoin d'informations exactes. Bien qu'informer les chômeurs incombe en premier lieu aux organismes de paiement, l'ONEM estime qu'il est de son devoir de satisfaire de façon optimale à la demande d'information. Viser une prestation de services orientée client implique notamment des réponses claires et exactes, une disponibilité, un accueil de bonne qualité, ...

6. Le contrôle

L'ONEM a pour tâche de contrôler si la réglementation est appliquée correctement. Il le fait de plusieurs manières.

Il vérifie les allocations payées par les organismes de paiement.

L'ONEM a, par ailleurs, pour mission de prévenir au maximum les abus et la fraude en matière d'allocations, le travail au noir, etc. par une prévention ciblée. L'ONEM utilise également des techniques moderne de détection des infractions basées sur l'exploitation des banques de données. En collaboration avec les autres services d'inspection, la lutte contre la fraude sociale est intensifiée et la fraude sociale est sanctionnée efficacement.

Les allocations perçues indûment sont récupérées.

Dans ces six domaines, l'ONEM collabore étroitement avec les responsables politiques et en particulier avec son Ministre de tutelle, le Ministre de l'Emploi, et avec les partenaires sociaux. Il participe activement à la préparation et à l'évaluation des réglementations qui relèvent de ses compétences.

La vision de l'ONEM

L'ONEM veut assurer la protection sociale et soutenir les transitions sur le marché du travail

Protection sociale

Assurer la protection sociale est historiquement la première mission de l'ONEM.

Assurer la protection sociale est une mission fondamentale. Les travailleurs involontairement privés d'emploi reçoivent un revenu de remplacement qui leur permet de rechercher un nouvel emploi convenable et leur assure une sécurité de revenus.

→ *Que veut l'ONEM ?*

L'ONEM veut contribuer activement à la préservation du modèle social belge et de l'assurance-chômage. Sa mission principale est, et reste, d'offrir une protection sociale et sa priorité est d'octroyer les allocations à temps et correctement. Les collaborateurs de l'ONEM mettent tout en œuvre pour traiter les demandes d'allocations en temps utile et conformément à la réglementation en vigueur. Pour pouvoir mener cette mission à bien, ceux-ci se voient apporter le soutien nécessaire (formation, coaching, applications informatiques, instruments de travail, infrastructure, etc.). L'ONEM accorde beaucoup d'importance à l'application uniforme de la réglementation et il s'efforce de prendre des décisions justes et équitables dans le respect des principes d'assurance et de solidarité. Il apporte également sa contribution à la protection sociale des travailleurs les plus vulnérables, ainsi qu'à la lutte contre la discrimination, la pauvreté et la précarité. D'autre part, l'ONEM doit investir en permanence dans la lutte contre les abus et la fraude sociale, et ce, afin de pouvoir continuer, à l'avenir, à garantir la protection sociale (prévention, dissuasion, contrôle, sanction).

L'ONEM veut assurer la protection sociale et soutenir les transitions sur le marché du travail

Transitions

Sous l'effet de la mondialisation, de l'évolution technologique et de l'évolution des modes de vie, le marché du travail a lui aussi considérablement évolué.

En même temps que la sécurité de l'emploi diminue, il est demandé aux employeurs et aux travailleurs une plus grande flexibilité pour réagir aux évolutions de l'économie et du marché du travail. C'est ainsi que beaucoup de travailleurs sont confrontés à des changements dans leur carrière que l'on qualifie de transitions. Chaque jour, les collaborateurs de l'ONEM remarquent que les carrières complètes et stables auprès d'un seul et même employeur se font plus rares : les dossiers se complexifient, et ce, en raison du fait que les travailleurs changent (doivent changer) régulièrement d'emploi, se retrouvent en chômage temporaire, se mettent à travailler à temps partiel ou encore optent pour un emploi indépendant ou une formation. A cela s'ajoute le fait que les travailleurs peuvent également décider eux-mêmes d'interrompre leur carrière. La conciliation entre vie privée et vie professionnelle nécessite en effet des possibilités de pauses ou d'aménagements dans la carrière en vue notamment de l'éducation des enfants ou de soins aux personnes âgées.

→ *Que veut l'ONEM ?*

L'ONEM veut mieux accompagner et soutenir ces transitions professionnelles. Il soutient la réinsertion des demandeurs d'emploi notamment en stimulant, avec les instances compétentes, le relèvement de leur niveau de formation, leur mobilité et leur reconversion. L'ONEM veut continuer à développer des partenariats et des synergies, notamment dans le cadre des transferts de compétences vers les Régions, afin de faciliter l'insertion / la réinsertion sur le marché de l'emploi et la création d'emplois.

L'ONEM encourage la simplification administrative en formulant des propositions d'adaptation de la réglementation et en analysant et adaptant, là où cela s'avère nécessaire, ses propres processus et procédures. Ainsi les travailleurs et employeurs ne sont pas freinés dans leur participation au marché de l'emploi par des formalités superflues et les transitions professionnelles sont soutenues.

L'ONEM est un point de référence en matière de bonne gestion et d'orientation client

Un point de référence en matière de bonne gestion

L'ONEM est déjà reconnu comme une organisation publique moderne et performante mais devra aussi continuer à investir dans le futur dans la bonne gestion.

L'ONEM est reconnu comme une administration moderne et performante. Pour viser l'excellence administrative, l'ONEM doit investir dans 3 facteurs critiques de succès : l'innovation, la gestion du changement et la gestion des risques. Ces trois éléments doivent être gérés de manière rigoureuse et intégrée. A cet égard, il est crucial : d'avoir les bonnes personnes avec les bonnes compétences au bon endroit, d'avoir des procédures et des processus efficaces et axés sur les clients et d'utiliser les nouvelles technologies.

→ *Que veut l'ONEM ?*

L'ONEM doit être résolument tourné vers l'avenir et "participer" aux évolutions et tendances qui constituent une valeur ajoutée pour les parties prenantes (clients, partenaires, collaborateurs, responsables politiques,...).

L'ONEM souhaite obtenir d'excellents résultats dans la mise en œuvre de ses missions et utilise, pour ce faire, des instruments de gestion et des méthodes de management appropriés (comme les tableaux de bord, EFQM, etc.). Il investit en outre dans des projets de changement en vue de continuer à soutenir les collaborateurs dans l'exécution de leur travail, d'améliorer ses services et de mettre en œuvre des innovations.

L'ONEM veut être un employeur attrayant. Il veut offrir à ses collaborateurs de bonnes conditions de travail alliant flexibilité, autonomie, responsabilité et confiance. A cette fin :

- il développe de nouvelles formes d'organisation du travail, plus souples en termes de lieux et de temps de travail ;
- il investit dans les infrastructures et dans les outils mis à leur disposition ;
- il veille à leur encadrement et à leur valorisation ;
- il investit dans leur formation et dans leur développement ;
- il stimule leur implication et les encourage à prendre eux-mêmes des initiatives, à se montrer créatifs et à prendre des décisions.

En matière de bonne gestion, l'ONEM accorde aussi de l'importance aux aspects suivants :

- la gestion efficace et rigoureuse des moyens qui lui sont octroyés ;
- la modernisation et l'optimisation des processus ;
- la sauvegarde du régime par une approche préventive et une politique de suivi rigoureuse de l'application correcte des réglementations ;
- le développement durable et la responsabilité sociale ;
- le benchmarking et la participation aux dernières évolutions des techniques de management et des instruments de gestion modernes et performants.

L'ONEM veut être une référence en matière de bonne gestion et être reconnu pour son expertise et ses résultats. C'est aussi pour cette raison que l'Office fait en sorte que ses missions et son fonctionnement soient mieux connus.

L'ONEM est un point de référence en matière de bonne gestion et d'orientation client

Un point de référence en matière d'orientation client

Le 'client-citoyen' pose des exigences de plus en plus élevées par rapport aux services fournis par les services publics.

L'orientation client est un point d'attention permanent et une des valeurs que l'ONEM promeut activement auprès de son personnel.

Les clients s'attendent à recevoir un accueil professionnel, des services aisément et rapidement accessibles, une information correcte, des procédures simples, des délais de traitement courts, ...

→ Que veut l'ONEM ?

L'ONEM veut offrir un service de qualité à ses clients, qu'ils soient demandeurs d'emploi, travailleurs ou employeurs.

Cela signifie :

- un traitement rapide, correct et égal des demandes ;
- une information rapide, transparente et compréhensible ;
- une approche aussi proactive et des procédures aussi simples que possible ;
- un accueil convivial et professionnel dans des locaux faciles d'accès ;
- un accueil téléphonique optimal soutenu par les nouvelles technologies ;
- des services en ligne performants et toujours plus nombreux ;
- un traitement objectif et équitable des plaintes, suggestions et autres formes de feedback.

C'est pourquoi l'ONEM veut mesurer régulièrement le niveau de qualité de manière objective et transparente : par les tableaux de bord, le suivi de la qualité des décisions prises et l'exécution d'enquêtes de satisfaction. L'ONEM optimise son niveau de service par une écoute des besoins et attentes de ses clients (internes et externes). Pour cela, il se base sur les analyses internes des résultats clients, sur des audits externes et sur des consultations régulières des clients et des collaborateurs.