

## **Bestuursovereenkomst**

**Tussen**

**De BELGISCHE STAAT**

**en**

**de RIJKSDIENST VOOR SOCIALE ZEKERHEID,  
Openbare Instelling van Sociale Zekerheid**

**Geldig voor de periode 2016 - 2018**

**11.03.2016**



# INHOUDSOPGAVE

<b>I. Inleiding .....</b>	<b>6</b>
<b>A. Voorwerp van de overeenkomst .....</b>	<b>6</b>
<b>B. Prioritaire opdrachten .....</b>	<b>6</b>
<b>II. Basisopdrachten .....</b>	<b>9</b>
<b>A. Verbintenissen .....</b>	<b>9</b>
A. 1. Identificatie van de werkgevers .....	9
A. 2. Registratie en controle van de aangiften .....	11
A. 3. Naleving van de in voege zijnde regels .....	15
A. 4. Strijd tegen de sociale fraude .....	18
A. 5. Inning van de bijdragen .....	21
A. 6. Financiering van het stelsel .....	23
A. 7. Dienstverlening aan het publiek, de ondernemingen en zijn externe partners .....	26
<b>B. Evaluatie van de realisatie van de basisopdrachten .....</b>	<b>31</b>
<b>III. Projecten .....</b>	<b>36</b>
<b>A. Lopende projecten ter verbetering van de efficiëntie bij de uitvoering van de basisopdrachten .....</b>	<b>36</b>
A. 1. Modernisering van het rekeningbeheer .....	36
A. 2. Integratie van de processen .....	37
A. 3. Informatisering van het identificatieproces van de werkgevers .....	37
A. 4. Het elektronisch dossier ter ondersteuning van de interne processen .....	38
A. 5. Veralgemening van de digitale communicatie naar werkgevers .....	38
A. 6. Kenniscentrum statistieken .....	39
A. 7. Modernisering van de debet / creditberichten .....	39
A. 8. Compensatie van schulden tussen de RSZ en de FOD Financiën .....	40
<b>B. Modernisering van het Beheer van de Sociale Zekerheid – E-governement .....</b>	<b>41</b>
B. 1. Aangiften van sociale risico's .....	41
B. 2. Vereenvoudiging van het toegangsbeheer voor ondernemingen .....	42
<b>C. Projecten in uitvoering van het Regeringsbeleid .....</b>	<b>43</b>
C. 1. Modernisering van de werking van de Juridische diensten .....	43
C. 2. Gegevensuitwisseling met werkgevers en hun mandatarissen .....	44
<b>IV. Strijd tegen de sociale fraude .....</b>	<b>45</b>
A. 1. Sturing van de operationele processen op basis van een invorderingsprofiel .....	46
<b>V. Anders werken .....</b>	<b>47</b>
A. 1. Optimalisering van het gebruik van de middelen .....	47
A. 2. Aantrekkelijke werkgever .....	47
<b>VI. Opvolging van de efficiënte uitvoering van onze opdrachten .....</b>	<b>48</b>
<b>A. Interne audit .....</b>	<b>48</b>
<b>B. CAF .....</b>	<b>49</b>
<b>C. Analytische boekhouding .....</b>	<b>49</b>
<b>D. Balanced scorecard .....</b>	<b>49</b>
<b>E. Bestuursplan .....</b>	<b>50</b>
<b>VII. Samenwerking met de overheid in het algemeen en met de voogdijoverheid in het bijzonder .....</b>	<b>51</b>
<b>A. Beschrijving van de opdracht .....</b>	<b>51</b>
<b>B. Doelstellingen .....</b>	<b>52</b>

<b>VIII. Fusie RSZ - DIBISS .....</b>	<b>53</b>
<b>A. Uitgangspunt van de voorgestelde fusie door integratie .....</b>	<b>53</b>
<b>B. Voorbereidende werkzaamheden voor de fusie .....</b>	<b>54</b>
B. 1. Oprichting stuurgroep en werkgroepen .....	54
B. 2. Overleg met de andere instellingen betrokken in het fusiedebat .....	55
B. 3. De problematiek van de gebouwen .....	55
B. 4. Aanpassing bestuursovereenkomst voor de jaren 2017-2018 .....	55
<b>IX. Gemeenschappelijke hoofdstukken .....</b>	<b>56</b>
<b>A. Algemene gemeenschappelijke verbintenissen voor beide partijen .....</b>	<b>56</b>
A. 1. Juridisch kader van de overeenkomst .....	56
A. 2. Beheerprincipes .....	56
A. 3. Inwinnen van adviezen, voorafgaand overleg en informatieverstrekking door de federale Staat .....	57
A. 4. Verbintenissen over de wijzigingen van de overeenkomst.....	58
A. 5. Verbintenissen over de mededeling van de beslissingen van een begrotingsconclaf .....	58
A. 6. Verbintenissen over de opvolging van de uitvoering van de overeenkomst .....	59
A. 7. Verbintenissen in het kader van de evaluatie van de uitvoering van de overeenkomst.....	60
A. 8. Verbintenissen over veiligheidsnormen .....	60
A. 9. Verbintenissen over de Staatsfinanciering .....	61
A. 10. Verbintenissen over de opmaak van de opdrachtenbegroting .....	61
A. 11. Overheveling van bevoegdheden .....	61
<b>B. Specifieke gemeenschappelijke verbintenissen en synergieën tussen OISZ .....</b>	<b>62</b>
B. 1. Verbintenissen over het personeelsbeleid (HRM) .....	62
B. 2. Verbintenissen over het ICT-beheer .....	65
B. 3. Verbintenissen over het logistiek beheer.....	67
B. 4. Verbintenissen over interne audit .....	69
B. 5. Verbintenissen over het openstellen van synergieën voor andere partners (secundair netwerk).....	69
B. 6. Verbintenissen over de aanpassing van de administratieve organisatie van de sociale zekerheid .....	70
B. 7. Verbintenissen over gemeenschappelijke rapportering .....	70
B. 8. Diensten ontwikkelen of gebruiken in het kader van de synergieën .....	70
<b>C. Budgettair, financieel en boekhoudkundig luik .....</b>	<b>71</b>
C. 1. De beheersbegroting .....	71
C. 2. De adviezen van de Regeringscommissaris van Begroting in verband met begroting, boekhouding, personeel, ICT.....	72
C. 3. De aanpassing van de beheersbegroting ingevolge herschikkingen tussen begrotingsartikelen .....	72
C. 4. Aanpassing van de beheersbegroting ingevolge gewijzigde omstandigheden.....	73
C. 5. De verlaging of de niet-aanpassing van de beheersbegroting ingevolge een nieuwe opdracht of zonder nieuwe opdracht.....	73
C. 6. De verhoging van de beheersbegroting van het lopende jaar ingevolge de toekenning van eigen beheersontvangsten .....	74
C. 7. De verhoging van de beheersbegroting ingevolge de overdracht van kredieten van het vorige begrotingsjaar.....	76
C. 8. De aanpassing van de beheersbegroting ingevolge een wijziging van de sociale bijdragen .....	76
C. 9. De verhoging van de beheersbegroting ingevolge de betalingen van achterstallige competentiepremies .....	76
C. 10. Beheersbegroting voor de jaren 2016, 2017 en 2018 .....	77
C. 11. Maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel .....	77
C. 12. Jaarlijkse herziening .....	77
C. 13. Onroerende verrichtingen .....	78
C. 14. Algemene en analytische boekhouding.....	79
C. 15. Bezorgen van periodieke staten .....	79
<b>D. Meewerking aan transversale projecten .....</b>	<b>80</b>
<b>E. Slotbepalingen .....</b>	<b>81</b>

## BESTUURSOVEREENKOMST

Gelet op de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders waarbij de RSZ werd opgericht en de wet van 27 juni 1969 tot herziening van de besluitwet die de opdracht en de organisatie verder beschrijft (art. 5 tot 13);

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;

Gelet op de bespreking in het Directiecomité van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid op 23.06.2015, 30.06.2015, 18.01.2016, 01.02.2016 en 22.02.2016;

Gelet op de informatie verstrekt aan het Basisoverlegcomité van de RSZ op 26.06.2015 en op 25.01.2016;

Gelet op het advies van het Basisoverlegcomité van 17.02.2016;

Gelet op de goedkeuring van het Beheerscomité van de RSZ gegeven op 26.06.2015, 29.01.2016 en 04.03.2016;

Gelet op het toezicht op de onderlinge “coördinatie” en “consistentie” van de bestuursovereenkomsten van de onderscheiden openbare instellingen van sociale zekerheid uitgeoefend op 29.06.2015 over het ontwerp van bestuursovereenkomst door het College van Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid overeenkomstig artikel 6 van het voornoemd koninklijk besluit van 3 april 1997;

Gelet op de goedkeuring van de Regering na beraadslaging in de Ministerraad van 11.03.2016.

Wordt overeengekomen wat volgt,

tussen enerzijds

de Belgische Staat, vertegenwoordigd door mevrouw Maggie De Block, Minister tot wiens bevoegdheid de sociale zaken en volksgezondheid behoren en door de heer Kris Peeters, Minister tot wiens bevoegdheid het werk behoort, bijgestaan door de heer Steven Vandeput, Minister tot wiens bevoegdheid de ambtenarenzaken behoren en Mevrouw Sophie Wilmès, Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort

hierna genaamd “de Staat”

en anderzijds

de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, Openbare Instelling van Sociale Zekerheid, met zetel gevestigd te 1060 BRUSSEL, Victor Hortaplein 11, vertegenwoordigd door de heer Koen MEESTERS, mevrouw Estelle CEULEMANS, mevrouw Sabine SLEGERS, heer Ivo VAN DAMME, de heer Jean DE BREUCK en de heer Koen CABOOTER, leden van het Beheerscomité, hiertoe aangeduid, door de heer Koen SNYDERS, administrateur-generaal en mevrouw Anne KIRSCH, adjunct-administrateur-generaal.

hierna genaamd “de RSZ”:

# I. Inleiding

---

## A. Voorwerp van de overeenkomst

---

### Artikel 1 Voorwerp van de overeenkomst

Deze bestuursovereenkomst bepaalt de verbintenissen overeengekomen tussen de Staat en de RSZ. Beide contract sluitende partijen verbinden zich ertoe de bepalingen in acht te nemen betreffende paritair beheer, dat wordt versterkt, gelet op de grotere verantwoordelijkheid en autonomie die de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid krijgt in het kader van de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid.

Deze verbintenissen verduidelijken, met het oog op een betere werking van de Instelling, de voorwaarden ter verwezenlijking van de opdrachten van openbare dienst die aan de RSZ zijn toevertrouwd in het domein van de sociale zekerheid.

## B. Prioritaire opdrachten

---

### Artikel 2 Opdrachten

De Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) vervult sinds 1945 een maatschappelijke opdracht in een sociaaleconomische omgeving die voortdurend in ontwikkeling is. De RSZ waarborgt een modern beheer en een goede financiering van het Belgische stelsel van sociale zekerheid van de werknemers, geregeld door de wet van 27 juni 1969.

In zijn Identiteitsverklaring, geactualiseerd door het Beheerscomité in zijn vergadering van vrijdag 26 april 2002, heeft de RSZ zijn missies, opdrachten en waarden herhaald die hem toelaten zijn drie prioritaire opdrachten te vervullen:

- §1 *Eerste prioritaire verantwoordelijkheid:* de correcte, regelmatige en tijdige inning en verdeling van de sociale bijdragen verschuldigd voor alle takken van het stelsel van de sociale zekerheid (geneeskundige verzorging, uitkeringen wegens ziekte en invaliditeit, arbeidsongevallen en beroepsziekten, uitkeringen wegens werkloosheid, brugpensioenen, loopbaanonderbreking en tijdskrediet, rust- en overlevingspensioenen), voor het stelsel van jaarlijkse vakantie en voor vele sociale fondsen.

De inning omvat de identificatie van de werkgevers onderworpen aan de wet van 27 juni 1969, in het repertorium van de RSZ de behandeling en het nazicht van meer dan 220.000 aangiften per kwartaal, het complexe beheer van de talrijke formules voor verminderingen van bijzondere bijdragen of vrijstelling van bijdragen en de opsporing en identificatie van diegenen die de geldende regels niet naleven.

De verdeling ten gunste van de openbare instellingen belast met het toekennen van sociale prestaties, houdt de verplichting in om aan deze instellingen een volledige financiële dekking te waarborgen en om de niet-aangewende middelen oordeelkundig te beleggen.

- §2 *Tweede prioritaire verantwoordelijkheid*: voor alle voornoemde takken, de correcte, regelmatige en tijdige inzameling en verspreiding van de administratieve gegevens die noodzakelijk zijn om de rechten van de sociaal verzekerden te bepalen.

De inzameling van gegevens is gebaseerd op een snel, veilig en interactief beheer van de opgevraagde gegevens die voornamelijk betrekking hebben op de arbeidsrelaties, de bezoldigingen van de werknemers, hun loopbaan en arbeidstijd.

- §3 *Derde prioritaire verantwoordelijkheid*, het ter beschikkingstellen, zonder afbreuk te doen aan de principes van bescherming van de persoonlijke levenssfeer, van de statistische of actuariële gegevens waarover de Rijksdienst beschikt en die nuttig kunnen zijn voor de toekenning van het recht, de uitwerking en de evaluatie van sociale beleidsmaatregelen, voor wetenschappelijk onderzoek of voor algemene informatiedoeleinden.

De zesde staatshervorming heeft impact op diverse opdrachten van de RSZ. Zo heeft de overdracht van het stelsel van de kinderbijslagen en van bepaalde onderdelen van het arbeidsmarktbeleid en de gezondheidszorgen belangrijke gevolgen op de inning van de bijdragen en de financiering van de sociale zekerheid. Daarnaast is bepaald dat de RSZ de operationele instelling blijft voor de uitvoering van het regionaal doelgroepenbeleid.

In een Protocol met de Gemeenschappen en de Gewesten, werden praktische afspraken gemaakt rond de wijze van samenwerking tussen de verschillende overheden na de overdracht van de bevoegdheden.

Naast dit zogenaamde “verticale” protocol, regelt het “horizontale” protocol de aanrekening op de deelgebieden van de uitgaven voor sociale zekerheid in materies die door de zesde staatshervorming naar de deelgebieden werden overgeheveld. Het gaat om de aanrekening van de uitgaven, die voor rekening van de gewesten, de gemeenschappen en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie door de instellingen van sociale zekerheid in die materies werden verricht. Het voorziet in een rechtstreekse storting door de FOD Financiën aan de betrokken instellingen van sociale zekerheid van de overdrachten die aan de deelgebieden worden toegekend.

De verschillende werkzaamheden worden opgevolgd door een permanente Stuurgroep, onder leiding van de administrateur-generaal van de RSZ en bestaande uit de vertegenwoordigers van de leidende ambtenaren van de Vlaamse gemeenschap, het Waals gewest en het Brussels gewest en de Duitstalige Gemeenschap. Naast de RSZ zijn DIBISS en HVKZ vertegenwoordigd in deze Stuurgroep. Ook het optreden van de federale en regionale inspectiediensten met betrekking tot deze materie wordt via deze Stuurgroep gecoördineerd.

### Artikel 3 Waarden

Op basis van de waarden, openheid, vertrouwen en vernieuwing, wenst de RSZ, instelling onder paritair beheer, een eigentijds openbaar bestuur te zijn. Hij wil zijn medewerkers onder meer optimale werkvoorwaarden aanbieden, gebaseerd op wederzijds respect, en loopbaanmogelijkheden die rekening houden met de competenties van elke medewerker.



## **II. Basisopdrachten**

---

### **A. Verbintenissen**

---

De RSZ past een transversale opvolging van de dossiers toe en streeft in de organisatie van zijn behandelingsprocessen, naar een kwalitatieve dienstverlening en naar een efficiënt dossierbeheer evenals naar een systematisch opsporen van anomalieën en fraudeurs. De RSZ stelt zich tot doel om een publieke modeladministratie te zijn, die in staat is om op de evolutie van de nationale en Europese sociale en economische omgeving te reageren en om binnen de kortst mogelijke termijn samenhangende en aangepaste antwoorden aan te reiken.

De behandeling van het dossier van een Belgische werkgever behelst de identificatie ervan in het repertorium van de RSZ, de identificatie van de arbeidsrelatie (Dimona en Limosa), de verwerking en de controle van zijn aangiften (met inbegrip van het complexe beheer van de talrijke formules inzake vermindering of ontheffing van bijdragen waarop hij aanspraak kan maken) en de inning van de verschuldigde bijdragen. De behandeling van het dossier van een buitenlandse werkgever bevat zijn identificatie in het REE repertorium en de databases nodig voor zijn opvolging.

De inning van alle verschuldigde bedragen behelst de opsporing en de identificatie van diegene die de van kracht zijnde regels niet naleven. De klassieke behandeling van het dossier van een werkgever kan dus door regularisaties worden aangevuld, dikwijls op basis van een onderzoeksverslag, van een gerechtelijke navorderingsprocedure of van een juridisch opvolgingsdossier. De RSZ gaat na of de vigerende normen, regels en reglementeringen worden nageleefd door de werkgevers die aan de sociale zekerheid zijn onderworpen, door de erkende sociale secretariaten en door andere sociale dienstverleners.

De verdeling ten gunste van de openbare instellingen die belast zijn met de toekenning van de sociale uitkeringen veronderstelt de dubbele verplichting om aan deze instellingen een volledige financiële dekking te waarborgen (alle verschuldigde financiële middelen innen en de desgevallend nodige leningen voorzien) en om de niet onmiddellijk gebruikte middelen oordeelkundig te beleggen.

Deze doelstellingen bereiken, houdt in dat alle beschikbare types van hulpbronnen (informatica, human resources, financiële middelen) worden benut met een gemeenschappelijk doel, de tevredenheid van de gebruikers, van de medewerkers en van de externe ondernemingen voor of met wie wij onze opdracht uitvoeren.

### **A. 1. Identificatie van de werkgevers**

---

#### **a) Identificatie van de Belgische werkgevers**

De RSZ kent de hoedanigheid toe van werkgever aan elke rechts- of natuurlijke persoon die om een identificatie verzoekt omdat hij verzekeringsplichtig personeel bij de Belgische sociale zekerheid wenst te werk te stellen, met uitzondering van diegene die onder het toepassingsgebied valt van de wetgeving van DIBISS. Deze opdracht slaat niet alleen op de algemene identificatiegegevens maar ook op de bepaling van de passende bijdragevoeten op basis van de door de werkgever omschreven activiteiten.

#### Artikel 4 Toekenning van de hoedanigheid van werkgever

Alle ondernemingen dienen in principe een uniek ondernemingsnummer aan te vragen, dat wordt toegekend door de Kruispuntbank der Ondernemingen (KBO). De RSZ voedt deze databank met de gegevens van zijn eigen werkgeversrepertorium.

De RSZ treedt op als initiator van de onderneming, inclusief eventuele vestigingseenheden, voor:

- elke natuurlijke persoon die uitsluitend, dienstboden en/of ander huispersoneel tewerkstelt;
- elke buitenlandse natuurlijke persoon zonder vestiging of stabiele eenheid in België;
- de verenigingen en vennootschappen zonder rechtspersoonlijkheid;
- voor wat enkel de vestigingseenheden betreft: voor de openbare instellingen en de niet commerciële werkgevers voor wie de wetgeving op de Kruispuntbank van Ondernemingen en haar uitvoeringsbesluiten uitdrukkelijk bepaalt dat zij zich niet moeten inschrijven bij een ondernemingsloket;

De RSZ houdt zijn werkgeversrepertorium bij (= database, die de voornaamste elementen bevat welke toelaten de werkgever te identificeren, alsook informatie over zijn economische activiteiten) op basis van de inlichtingen die de werkgevers of hun mandatarissen verschaffen, op basis van de inlichtingen afkomstig van de inspectiediensten en/of op basis van eigen raadplegingen van officiële gegevensbanken (Belgisch Staatsblad, handelsregister) en van de KBO (de authentieke bron).

De RSZ behandelt de aanvragen tot identificatie binnen de 5 werkdagen, behalve in de maanden december en januari, gelet op het groot aantal te behandelen dossiers door de vakantieperiode en het groter aantal aanvragen tot identificatie in deze maanden. Gedurende deze maanden bedraagt de behandelingstermijn 8 dagen. De RSZ zorgt er tevens actief voor de kwaliteit van het werkgeversrepertorium te verzekeren en de gegevens van de Kruispuntbank van Ondernemingen te verbeteren. De RSZ behoudt de band tussen het KBO-nummer en het identificatienummer van de RSZ in alle gevallen waar dit nodig is.

*Verbintenis: Percentage van de aanvragen gevalideerd binnen de 5 werkdagen (berekend vanaf het ogenblik waarop het dossier compleet is). In de maanden december en januari bedraagt de behandelingstermijn 8 werkdagen.*

*Norm: 90%*

#### **b) Identificatie van de buitenlandse werkgevers**

De RSZ treedt op als initiator in KBO van de buitenlandse onderneming, die niet onderworpen is aan de Belgische sociale zekerheid maar die wel de hoedanigheid van aannemer – aangever of onderaannemer in de werkmelding (AVW – art 30bis en 30 ter) bezit, evenals de buitenlandse ondernemingen, niet onderworpen aan de Belgische Sociale Zekerheid, maar aangegeven als hoofdelijk aansprakelijk in het kader van het artikel 30bis en artikel 30ter (enkel de ondernemingsnummers toekennen).

Daarnaast kent de RSZ een identificatienummer "FEEN" (Foreign Economic Entity Number) toe aan buitenlandse ondernemingen die een Limosa-melding doen of die vermeld worden op de kopieën van de verklaringen "toepasselijke wetgeving" die de RSZ ontvangt van buitenlandse instellingen en codeert in de elektronische toepassing GOTOT-IN. Deze verklaringen dienen als bewijs dat de op deze documenten vermelde personen, tijdens de duur van de uitoefening van activiteiten in België, aan de socialezekerheidswetgeving van hun land zijn onderworpen.

De gegevens van de buitenlandse ondernemingen die over een FEEN beschikken, worden opgeslagen in het repertorium REE ("Repertorium van Economische Entiteiten"). Dit repertorium bevat tevens de gegevens van de plaatsen van tewerkstelling in België die voorkomen in de Limosa-meldingen en op de kopieën van de door buitenlandse instellingen afgeleverde verklaringen "toepasselijke wetgeving".

Omdat de buitenlandse ondernemingen in principe niet gekend zijn via het KBO-repertorium of het werkgeversrepertorium van de RSZ, kent de RSZ hen een identificatienummer FEEN toe.

## A. 2. Registratie en controle van de aangiften

De RSZ behandelt de aangiften ingediend door de werkgevers onderworpen aan de Belgische sociale zekerheid, door de erkende sociale secretariaten en andere sociale dienstverleners. Deze behandeling impliceert de registratie ervan alsook een eerste inhoudscontrole, nl. op het moment dat de aangifte geboekt wordt. Op deze manier verzekert de RSZ een initiële kwaliteit ter vrijwaring van de sociale rechten van de werknemers.

Deze opdracht bestaat uit:

### Artikel 5 Tijdig en correct boeken van de DIMONA-aangifte (originele en wijzigende aangifte)

Het boeken van de DIMONA-aangifte houdt in de eerste plaats in dat het altijd mogelijk moet zijn de aangiften binnen te sturen volgens de geldende wetten en reglementeringen en dus op basis van actuele bijgewerkte instructies. De laatste jaren is er een toename aan wijzigingen en aanpassingen met betrekking tot de onmiddellijke aangifte van de tewerkstelling en de minimale gegevens opgenomen in het personeelsbestand.

De RSZ is verplicht op regelmatige basis de inputkanalen aan te passen, de instructies en interne procedures aan te passen en goede communicatie te voorzien zodat de werkgever tijdig en correct de Dimona-aangifte kan boeken.

De aangifte zelf gebeurt elektronisch. Na ontvangst van de elektronische aangifte van indiensttreding en/of uitdiensttreding van een werknemer, verzendt de RSZ automatisch en onmiddellijk een elektronisch bericht met het resultaat van de verwerking van het bestand waarin de aangifte zit en daarna een notificatie over de behandeling, nl. het al of niet boeken van de aangifte zelf.

Indien er een blokkerende anomalie in de aangifte zit, krijgt de indiener de vermelding dat de aangifte niet wordt aanvaard, met vermelding van de reden waarom. Indien de aangifte wordt aanvaard, wordt hij hiervan via een positieve notificatie op de hoogte gesteld met vermelding van de mogelijke problemen ("warnings") waar hij aandacht voor moet hebben.

**Artikel 6** Tijdig en correct boeken van de kwartaalaangifte DmfA (originele en wijzigende aangifte)

Het boeken van de DmfA-aangiften houdt in de eerste plaats in dat het voor de indiener mogelijk moet zijn de aangiften elektronisch binnen te sturen. Ieder trimester worden de nodige aanpassingen met betrekking tot de nieuwigheden aan de instructies doorgevoerd.

Sinds een tiental jaren beschikt de RSZ over een integrale kwaliteitscontrole voor de kwartaalaangiften die continu wordt geoptimaliseerd. Dit wil zeggen, een systeem waarbij hij op permanente wijze de verwerking van de aangiften kan opvolgen en waarbij hij de anomalieën kan detecteren. De RSZ onderneemt steeds passende acties en zoekt oplossingen als er zich structurele of systematische problemen voordoen bij het indienen en de verwerking van de kwartaalaangifte.

De RSZ verbindt zich ertoe:

- Na een aantal vormcontroles onmiddellijk een bevestiging te sturen naar de verzender. Deze bevestiging geeft aan dat het bestand leesbaar en wel degelijk ontvangen werd. Ze geeft niet aan dat de gegevens volledig en/of compleet zijn.
- Na een inhoudscontrole, een elektronisch bericht "notificatie" te versturen aan de verzender waaruit blijkt of de aangifte aanvaardbaar is en welke fouten eventueel werden vastgesteld. Een notificatie "ok" betekent dat de aangifte kan opgeladen worden voor verdere verwerking. Indien de aangifte niet aanvaardbaar is, wordt een notificatie "not ok" verstuurd, waarna de indiener een verbeterde aangifte dient binnen te sturen. De RSZ verzekert dat steeds een notificatie wordt verstuurd na controle van de inhoud van de aangifte.

**Artikel 7** De kopieën van de door buitenlandse instellingen afgeleverde verklaringen "toepasselijke wetgeving" tijdig en correct coderen en de LIMOSA-meldingen tijdig en correct opnemen

a) Tijdig en correct coderen van de kopieën van de verklaringen "toepasselijke wetgeving".

In het kader van de coördinatie van de socialezekerheidsstelsels via bilaterale en multilaterale socialezekerheidsakkoorden en de Europese Verordeningen terzake, leveren de buitenlandse bevoegde instellingen, op verzoek van de werkgevers of van de werknemers, documenten af waarin wordt verklaard dat de op deze documenten vermelde personen, tijdens de duur van de uitoefening van activiteiten in België, aan de socialezekerheidswetgeving van hun land zijn onderworpen.

Deze instellingen worden verzocht om aan de RSZ een kopie van deze documenten over te maken.

De RSZ codeert en controleert de ontvangen kopieën aan de hand van een specifieke informaticatoepassing (GOTOT-IN).

b) Tijdig en correct opnemen van de meldingen in de databank LIMOSA meldingsplicht.

Krachtens de programmawet van 27 december 2006 moet elke persoon die uit het buitenland komt om tijdelijk of gedeeltelijke activiteiten op het Belgische grondgebied uit te oefenen, het voorwerp uitmaken van een voorafgaande melding.

De Belgische klant (eindgebruiker of opdrachtgever) moet nagaan of de voorafgaande melding wel degelijk werd gedaan voor elke persoon die bij of voor hem komt werken.

De Belgische klant draagt de verantwoordelijkheid om een verklaring over te maken waarbij aan de RSZ de aanwezigheid wordt gesignaleerd van een werknemer voor wie geen voorafgaande melding werd gedaan.

Artikel 8 De werknemersgegevens ter beschikking te stellen van het netwerk van sociale zekerheid

a) De DIMONA en DmfA aangiften worden geboekt in de databanken van de RSZ. De RSZ stelt deze gegevens ter beschikking van het netwerk van sociale zekerheid via de KSZ. De gebruikers van de gegevens hebben ook de mogelijkheid bepaalde gegevens te komen consulteren.

*Verbintenissen:*

- *Percentage van verstuurde elektronische DmfA-berichten binnen de 4 kalenderdagen.*

*Norm: 90%*

- *Percentage van verstuurde elektronische berichten personeelsbestand binnen de 2 kalenderdagen.*

*Norm: 90%*

Meer en meer overheidsinstellingen buiten het netwerk van de sociale zekerheid wensen toegang tot de gegevens van de RSZ. Elke aanvraag moet via een projectmatige aanpak in overleg met alle actoren volgens een vaste beslissingsboom grondig worden geanalyseerd, gerealiseerd en in productie worden gezet. Een nieuwe gebruiker die vragen heeft aangaande de betekenis van bepaalde gegevens, richt zijn vraag tot de RSZ die instaat voor het geven van de benodigde feedback. Indien gewenst en rekening houdende met de werklast en de beschikbare middelen wordt een opleiding voor de nieuwe gebruikers voorzien. Naarmate de gegevensstromen in de toekomst op basis van de Loopbaandatabank zullen gebeuren, engageert de RSZ zich om dezelfde ondersteuning aan de gebruikers te blijven bieden.

b) De RSZ doet dit eveneens voor het LIMOSA-kadaster, dit is een geïntegreerde databank waarmee alle gegevens in het bezit van de federale of regionale overheden met betrekking tot de tewerkstelling van buitenlandse werknemers in België dienen te worden gecentraliseerd.

Het LIMOSA-kadaster kan door de gemachtigde instellingen inspectiediensten worden geraadpleegd.

De RSZ verbindt zich ertoe om de gegevens met betrekking tot de kopieën van de buitenlandse verklaringen “toepasselijke wetgeving” en tot de LIMOSA-meldingen binnen de 2 werkdagen na hun ontvangst in respectievelijk de databank GOTOT IN (buitenlandse verklaringen) en LIMOSA (meldingen) naar het LIMOSA-kadaster te laten migreren.

*Verbintenis: Percentage van verstuurde elektronische gegevens m.b.t. attesten toepasselijke wetgeving & Limosa-meldingen binnen een termijn van 2 dagen (termijn tussen ontvangst van een attest en de wijziging in het kadaster).*

*Norm: 95%*

Artikel 9 Verhogen van de kwaliteit van de individuele gegevens van de werknemers en van de correctheid van de socialezekerheidsbijdragen

Voorafgaandelijk aan de effectieve boeking van de DmfA-aangifte in de databank, wordt dus een gedetailleerde controle op de correctheid van de aanwezige gegevens uitgevoerd. Waarschijnlijke fouten op de aangegeven prestaties en op de berekende bijdragen en bijdrageverminderingen resulteren in gesignaleerde anomalieën die via de notificatie aan de verzender worden gemeld.

De verbetering van deze anomalieën verhoogt uiteraard de kwaliteit van de gegevens en kan tot een herberekening van de bijdragen leiden:

- Wanneer op het moment van de controle alle elementen noodzakelijk voor een volledig correcte verbetering aanwezig zijn, worden deze correcties onmiddellijk aangebracht via de “systeemcorrecties”.
- De overige anomalieën zullen in een later stadium manueel worden gecontroleerd en verbeterd.

Elke verzender van een aangifte wordt systematisch op de hoogte gebracht van de anomalieën via de feedback berichten en wordt daarnaast ook via de gebruikelijke communicatiekanalen aangespoord om deze anomalieën op te lossen. Indien de aanwezige anomalieën niet tijdig door de verzender worden verbeterd, zal de RSZ dit a posteriori zelf doen.

*Verbintenis: Percentage van werknemerslijnen zonder prioritaire anomalieën op het einde van het afgelopen kwartaal.*

*Norm: 95 % op moment "T – 1"*

Deze “prioritaire” anomalieën betreffen in het bijzonder de anomalieën op de prestaties en op de lonen.

Deze verbintenis:

- houdt geen rekening met de bijkomende controles die a posteriori van de RSZ zouden worden gevraagd.
- houdt in dat de RSZ erover waakt dat alle elementen voor het nazicht en de behandeling beschikbaar zijn en dat de benodigde gegevens, die door andere socialezekerheidsinstellingen worden geleverd, bij de RSZ aanwezig zijn.

Bij de manuele behandeling van de dossiers houdt de RSZ rekening met de geldende verjaringstermijnen. Naar aanleiding van het project “loopbaanbeheer” zal de RSZ het huidige anomaliebeheer evalueren (crosscontroles).

Artikel 10 Tijdig en correct beheren van de contingenten

De RSZ heeft zich geëngageerd voor specifieke groepen van werknemers, met name de studenten en de gelegenhedswerknemers uit de horeca, een teller bij te houden die aantoont hoeveel dagen de betrokken werknemer nog kan werken onder het specifieke systeem van bijdragen voor zijn statuut. Deze teller is gebaseerd op de DIMONA en DmfA-aangiftes van de werkgevers.

De RSZ verzekert de verwerking van zowel de DIMONA- als de DmfA aangiftes alsook het tijdige en correcte beheer van het contingent. Op deze manier kan de werknemer telkens de geactualiseerde gegevens consulteren. Bij de consultatie van het contingent wordt ook aan de werknemer de mogelijkheid gegeven een attest af te drukken dat aan de werkgever een eerste garantie geeft of en hoeveel dagen hij in het kalenderjaar nog kan werken onder het specifieke systeem van bijdragen.

Op basis van de aangiften van de werkgever wordt het overblijvende aantal dagen van het contingent berekend. Het is altijd mogelijk dat een werkgever zich bij de aangifte vergist over het aantal te presteren dagen waardoor de werknemer niet het aantal resterende dagen contingent ziet dat hij verwacht.

Indien deze werknemer er niet in slaagt zijn contingent te consulteren, richt hij zich via de gebruikelijke kanalen tot de RSZ die de nodige hulp biedt en indien nodig het attest aan de werknemer bezorgt.

*Verbintenis: Percentage van de vragen van betrokkenen betreffende een niet correcte stand van hun contingent beantwoord binnen een termijn van 6 werkdagen.*

*Norm: 95%*

### **A. 3. Naleving van de in voege zijnde regels**

De voornaamste doelstelling van de Inspectiediensten is operationele steun leveren aan de RSZ in het kader van zijn fundamentele opdrachten van innen en het verzamelen van gegevens. De inspectiedienst voert onderzoeken uit op basis van interne aanvragen, maar ook op vraag van andere diensten (RIZIV, RJV, ...) of in opdracht van de gerechtelijke autoriteiten.

Een ander aspect van hun opdracht bestaat erin om na te gaan of de erkende dienstverrichters alle erkenningsvoorwaarden vervullen en of de andere niet erkende sociale dienstverrichters de gegevens die hen door de werkgevers ter beschikking werden gesteld, correct verwerken.

De RSZ oefent een financiële, technische en administratieve controle uit bij de erkende sociale dienstverrichters evenals een controle op de "stilzwijgers". Deze stilzwijgerscontroles hebben betrekking op alle dossiers van de actieve werkgevers die bij hen zijn aangesloten en van wie de kwartaalaangifte niet naar de RSZ werd gestuurd.

De inspectiediensten van de RSZ hebben daarenboven nog een informatieve en coachende rol, waarbij ze zowel aan nieuwe als aan bestaande werkgevers toelichting verschaffen rond bestaande en nieuwe regels, en ze die werkgevers - voor zover dit nodig is- ook bijstaan in het kader van hun aangiftes die ze bij de RSZ moeten indienen.

#### **Artikel 11 Bijdragen tot de verbetering van de gegevens van de aangiften**

Teneinde na te gaan of de financiering van de sociale zekerheid gewaarborgd is en of de rechten van de werknemers en van de sociaal verzekerden voldoende beschermd zijn, voert de RSZ bij de werkgevers of hun mandatarissen onderzoeken uit. De sociaal inspecteurs kunnen op eigen initiatief of op verzoek van en in samenwerking met de sociaal inspecteurs van de andere inspectiediensten opzoekingen verrichten of de aangiften van deze werkgevers aan een systematische controle onderwerpen.

De RSZ-inspectie werkt ook samen met de Sociale Inspectie (FOD Sociale Zekerheid), met de Inspectie van het toezicht op de sociale wetten (FOD Werkgelegenheid, Arbeid en sociaal overleg), met de algemene inspectie van de RVA, alsook met de inspectiediensten van het RIZIV en met de Regionale Inspectiediensten.

In het kader van de SIOD-werking, neemt de RSZ-Inspectie deel aan de goede uitvoering van de verschillende samenwerkingsprotocollen.

*Verbintenis:*

- *Percentage van onderzoeksopdrachten afgesloten binnen de 12 maanden in het kader van de controle van de boeking en van de kwaliteit van de DmfA-aangiften.*

*Norm: 85%*

Elk jaar bepaalt de RSZ het aantal "nieuwe werkgevers" dat bezocht zal worden. Bij de selectie van deze "nieuwe werkgevers" wordt rekening gehouden met het huidige proces van voorlopige en definitieve inschrijvingen. Zo zullen werkgevers die nooit een definitief RSZ-nummer krijgen of werkgevers die langer dan gebruikelijk voorlopig ingeschreven zijn, in de selectie opgenomen worden. De Inspectie contacteert deze werkgevers vanuit een didactisch pedagogische insteek.

Het te bezoeken aantal werkgevers wordt jaarlijks bepaald, voor 2016 bedraagt dit aantal 1.500 werkgevers.

*Verbintenis:*

- *Percentage van de geselecteerde nieuwe werkgevers die binnen de 2 maand na de selectie bezocht werden.*

*Norm: telkens dient 80% van de werkgevers bezocht worden binnen de 2 maanden na de creatiedatum van het onderzoek.*

- *Jaarlijkse verbintenis: percentage van de gecreëerde onderzoeken in het kader van de onderzoeken "nieuwe werkgever" t.o.v. het aantal opgelegde onderzoeken (gepland door de RSZ).*

*Norm: 100% (tegen het einde van het jaar, de vooruitgang wordt per kwartaal opgevolgd)*

- *Begin 2017 zal de RSZ deze werkwijze in de schoot van het Beheerscomité evalueren.*

## Artikel 12 Bijdragen tot de verbetering van het goed functioneren van de erkende sociale dienstverrichters en van de niet erkende sociale dienstverrichters

De RSZ wenst na te gaan welke vergissingen/fouten er gemaakt worden bij het opstellen van de kwartaalaangifte.

Anderzijds organiseert de RSZ ook een toezicht op de manier waarop de erkende sociale dienstverrichter omgaat met de gegevens afkomstig van de werkgever. Dit maakt deel uit van de onderzoeksopdracht van de inspectie van de RSZ.



De RSZ bezorgt jaarlijks een globaal verslag aan de Unie van de Erkende Sociale Secretariaten over de werking van de erkende sociale dienstverrichters. Dit verslag bevat de vaststellingen van de technische, financiële, stilzwijgers- en administratieve controles, alsook de resultaten van de interne administratieve controles.

Bovendien bezorgt de RSZ aan de hoofdzetel van elke erkende sociale dienstverrichter een vergelijkende tabel met het foutenpercentage dat vastgesteld werd bij deze erkende sociale dienstverrichter en het globale foutenpercentage voor het geheel van de erkende sociale dienstverrichters, zodat elke erkende dienstverrichter de nodige maatregelen kan treffen om terugkerende fouten te vermijden.

De verschillende fouten worden opgenomen in een evaluatieverslag. De cijfers worden besproken tijdens de administratieve controles. Het globale foutenpercentage wordt besproken tijdens de vergadering met de Unie van de Erkende Sociale Secretariaten.

Deze evaluatie over de werking van elk sociaal secretariaat laat een betere opvolging van de verbetering van de fouten toe en in de eerste plaats voor de ernstige fouten, die een impact hebben op de rechten van de sociaal verzekerden.

De RSZ werkt aan het instellen van een gelijkwaardige opvolgingsprocedure voor de niet erkende dienstverrichters die operationeel kan zijn zodra we in aantal over voldoende personeel beschikken.

De RSZ zal hiertoe gebruik maken van een "kwaliteitsbarometer". Met behulp hiervan kan op verschillende niveaus (technisch, administratief, financieel) worden uitgetest hoe kwaliteitsvol een sociaal secretariaat te werk gaat. De RSZ wil hierbij de rol van coach vervullen die aan de Erkende Sociale Secretariaten feedback geeft.

*Verbintenis:*

- *Percentage van erkende sociale dienstverrichters die sedert het begin van het jaar vanuit een administratief en financieel oogpunt werden gecontroleerd (evolutie op jaarbasis om te komen tot 100%).*

*Norm: 100% (tegen het einde van het jaar, de vooruitgang wordt per kwartaal opgevolgd)*

- *De RSZ zal in de eerste helft van 2016 een ontwerp van regelgeving met betrekking tot de kwaliteitsbarometer voorleggen aan het Beheerscomité.*

#### Artikel 13 Controle achteraf

Na boeking van de aangiften voert de RSZ bovenop de al doorgevoerde controles op het moment van het boeken zelf, nog een aantal controles uit op basis van nieuw verkregen, te verzamelen en verzamelde informatie.

*De RSZ verbindt zich om:*

- Ieder kwartaal een aantal a-posteriori controles te hebben uitgevoerd op de correcte toekenning van de bijdrageverminderingen betreffende de geboekte aangiften.
- Na ieder kwartaal de gegevens die zich in zijn interne databanken bevinden met elkaar te vergelijken en de benodigde acties te ondernemen om deze met elkaar in overeenstemming te brengen

- Op regelmatige basis zijn gegevens te vergelijken met de gegevens van andere instellingen en de benodigde acties te ondernemen om deze met elkaar in overeenstemming te brengen. De praktische uitwerking hiervan is nauw verweven met het project “loopbaanbeheer”

met als uiteindelijke doel een databank ter beschikking te stellen die zo volledig en actueel mogelijk is. Bij de behandeling van deze dossiers prioriteert (zie ook artikel 9) de RSZ op basis van de beschikbare materiële middelen en werklust (personeel) en wordt rekening gehouden met de geldende verjaringstermijn.

Bij het oplossen van de anomalieën, wordt voorrang gegeven aan de anomalieën die een impact hebben op de sociale rechten van de werknemer, welke niet tijdig door de verzender werden verbeterd (zie ook artikel 9). Vervolgens bepaalt de Directeur-generaal, in samenspraak met het directiecomité, welke rangorde gegeven wordt aan de resterende uit te voeren controles. Er zal voorrang worden gegeven aan controles die volledig kunnen worden afgehandeld zonder bijkomend contact met andere instellingen en externe partners en controles die geen impact hebben op de aangegeven lonen en prestaties.

Na grondige analyse van de onderzoeksverslagen van de verschillende inspectiediensten, op basis van informatie afkomstig van andere socialezekerheidsinstellingen en op basis van de overige in het dossier verzamelde elementen, stelt de RSZ eveneens aangiften op en brengt hij wijzigingen aan.

*Verbintenissen:*

- *Percentage van de onderzoeksverslagen die binnen de 3 maanden behandeld kunnen worden (RSZ inspectie).*

*Norm: 90%*

- *Percentage van de onderzoeksverslagen die binnen de 3 maanden behandeld kunnen worden (Andere inspectie).*

*Norm: 90%*

Deze verbintenis is enkel te realiseren indien de kwaliteit van de onderzoeksverslagen voldoende is.

Anderzijds heeft een stijging van het aantal onderzoeksverslagen een negatieve invloed op de voorgestelde termijnen. De RSZ is van oordeel dat de doelstelling niet bereikt kan worden indien het aantal onderzoeksverslagen stijgt met 10% of meer of indien het nodige aantal VTE voor deze opgelegde opdracht daalt met 10% of meer.

Bij de behandeling van deze verslagen houdt de RSZ rekening met de geldende verjaringstermijnen.

## **A. 4. Strijd tegen de sociale fraude**

De RSZ werkt nauw samen met de gerechtelijke instanties en met andere opsporings- en inspectiediensten aan de detectie en de bestrijding van de sociale fraude.

De RSZ zal zich jaarlijks inschrijven binnen de doelstellingen van het Actieplan van de Staatssecretaris voor Sociale Fraudebestrijding waarvan het actieplan van de SIOD integraal deel uitmaakt.

Er wordt jaarlijks een actieplan opgesteld. Dit actieplan omvat meerdere interdisciplinaire projecten in het kader van de fraudebestrijding die worden verwezenlijkt door diverse werkgroepen. De vertegenwoordigers van de verschillende algemene directies van de RSZ nemen zeer actief deel aan deze projecten.

Zo zijn er de rondetafelconferenties met diverse bedrijfssectoren (zoals de bouw, de transportsector, en meer specifiek de taxisector, de horeca, de schoonmaaksector, ...) waaraan vertegenwoordigers van de Inspectie maar ook van andere directies binnen de RSZ deelnemen. Zij nemen ook regelmatig deel aan werkgroepen of vergaderingen met afgevaardigden van de gerechtelijke instanties en van de andere betrokken inspectiepartners, in het kader van de strijd tegen sociale dumping. Dit geldt tevens voor de acties en de werkgroepen die in het licht van de bestrijding van de uitkeringsfraude worden opgezet en waarbij de RSZ naast andere deelnemers van onder meer de KSZ, RVA, RIZIV, ... actief deelneemt.

Tot slot zijn er ook nog de werkgroepen en de acties die in het kader van de Beneluxwerking worden georganiseerd, waartoe medewerkers van de RSZ een actieve bijdrage verzekeren.

#### Artikel 14 Meewerken aan de verbetering van de opsporing en de strijd tegen de sociale fraude

Binnen de RSZ werden verschillende directies samengevoegd om nog efficiënter mee te werken aan de strijd tegen de sociale fraude. De vroegere Directie Bijzondere Invordering, het voormalige Analyse- en Detectieteam (TADT) en de Directie Algemene Controles werden samengevoegd tot een nieuwe Directie, met name de Directie Risicobeheer.

Deze Directie zal in de schoot van de Inspectiediensten met een multidisciplinair samengesteld team van data analisten, business analisten, inspecteurs, juristen en gebruik makend van hun jarenlange ervaring in navordering en detectie de focus leggen op:

- Betaalfraude: het detecteren van werkgevers die op systematische wijze de verschuldigde RSZ-bijdragen niet wensen te betalen. Het opzoeken van de activa van deze ondernemingen en verantwoordelijken. Dit om via speciale en snelle juridische procedures ervoor te zorgen dat sociale bijdragen, bij deze werkgevers zo snel mogelijk kunnen worden ingevorderd of de activiteiten van deze ondernemingen kunnen gestopt worden.
- Uitkeringsfraude: het detecteren en stoppen van personen en ondernemingen die door middel van valse documenten (bv valse C4) een onterechte bescherming van de Belgische sociale zekerheid verwerven. De "verzekerden" maken zo onterecht aanspraak op sociale zekerheidsprestaties zoals werkloosheidsuitkeringen, geneeskundige verstrekkingen, uitkeringen voor arbeidsongeschiktheid en kinderbijslag.

- Sociale Dumping: het doorgedreven gebruik van technieken van data analyse moet toelaten om onterechte detachering van werknemers en zelfstandigen vanuit het buitenland in België op te sporen, hier samen met de andere inspectiediensten gerichte controles op uit te voeren en aldus ook de frauduleuze detacheringen en onrechtmatige concurrentie voor de Belgische bedrijven te stoppen.

Zo zal de Directie Risicobeheer er voor zorgen dat de fraude in risico-gebonden sectoren, in nauwe samenwerking tussen de inspectiediensten en de gerechtelijke instanties kan worden opgespoord en teruggedrongen. Deze activiteit zal gerealiseerd worden binnen de grenzen van de beschikbare middelen zowel voor de opsporing van fraudegevallen als voor het uitvoeren van controles op het terrein.

*Verbintenissen:*

- *Percentage afgewerkte onderzoeken in het kader van SIOD t.o.v. het aantal door de SIOD opgelegde onderzoeken (gepland door de RSZ op vraag van SIOD).*

*Norm: T1= 25%, T2= 50%, T3= 75%, T4=100%*

- *De RSZ zal een opvolging verzekeren van zijn inspanningen en van de resultaten met betrekking tot de fraudebestrijding via een maandelijks rapport voor het directiecomité en via een halfjaarlijks rapport voor de SIOD die de Staatssecretaris voor Bestrijding van de sociale fraude zal inlichten.*
- *De RSZ zal elk kwartaal aan het Beheerscomité verslag uitbrengen over het aandeel van de Inspectiedienst in het kader van de strijd tegen de sociale fraude.*

Artikel 15 De controle van de gegevens in de sectoren die als risico gebonden sectoren op het vlak van de inning en de fraude worden aangemerkt, waarborgen

De RSZ beheert de verplichtingen die voortvloeien uit wetgevingen die werden uitgevaardigd in de strijd tegen de sociale fraude voor welbepaalde sectoren (art 30bis en art. 30ter van de wet van 27 juni 1969), aanwezigheidsregistratie (checkinatuur: opdracht vervuld voor rekening van de FOD Werkgelegenheid en alle inspectiediensten), toezicht / bijzondere begeleiding van ondernemingen, bij voorbeeld de dienstencheques, opdracht in samenwerking met de regio's.

Rekening houdend met de voortdurende toename van de werklust in verband met deze activiteiten, zullen ze worden uitgevoerd binnen de grenzen van de beschikbare middelen.

De RSZ informeert de sectoren over hun verplichtingen, verifieert of deze gerespecteerd worden, beheert de betalingen die in dit kader worden ontvangen, sanctioneert vastgestelde gebreken (in functie van zijn bevoegdheden op dit vlak) en verleent ontheffingen.

*Verbintenissen:*

- *Percentage van dossiers die behandeld werden binnen de 90 kalenderdagen die volgen op de werfcontrole (onderzoeksverslag + ingebrekestelling).*

*Norm: 90%*

- *Percentage van de betalingen ingevolge inhoudingen op facturen toegerekend op de rekening van de bestemming binnen de 5 werkdagen*

*Norm: 95%*

In het kader van de strijd tegen de uitkeringsfraude verbindt de RSZ zich ertoe met alle wettelijke en reglementaire middelen de inspanningen te blijven doen tot opsporing van de "fictieve" werkgevers/werknemers die, op basis van "fictieve" aangiften (DIMONA, DMFA), voordelen of sociale uitkeringen bekomen zonder dat er effectieve prestaties werden verricht.

Tot slot zal de RSZ verder blijven waken over toepassing van de wetgeving en de reglementering inzake de strijd tegen de schijnzelfstandigen. De RSZ verbindt zich om in de mate van het mogelijke, dit fenomeen aan te pakken voornamelijk in die sectoren waar regelmatig schijnzelfstandigen opduiken.

## A. 5. Inning van de bijdragen

### Artikel 16 Verzekeren van het bijhouden van de werkgeversrekeningen

In het kader van zijn opdracht van inning van de bijdragen staat de RSZ in voor het efficiënt en effectief bijhouden van de werkgeversrekeningen. De acties (automatisch of manueel), die hiervoor worden genomen, garanderen een correcte communicatie over de rekeningen en een snelle invordering (voorbeeld: voor een bepaalde werkgever verhindert de creditsituatie op een kwartaal, die door een anomalie wordt gesignaleerd, het automatisch toezicht op de bestaande schuld op een ander kwartaal. Deze situatie vergt (opnieuw) een manueel nazicht vooraleer sancties automatisch worden berekend, herinneringen automatisch worden verstuurd en de online communicatie over de debetsituatie van de werkgever mogelijk zou kunnen worden). De realisatie van het project modernisering van het rekeningbeheer zal bijdragen tot een grotere automatisatie van taken en het ter beschikkingstellen van elementen van de rekeningen via internet.

#### *Verbintenissen:*

- *Percentage van de betalingen toegewezen binnen de 24 uur.*

*Norm: 99%*

- *Percentage Wijzigende berichten, behandeld binnen een termijn van 5 werkdagen, tussen de datum waarop de wijziging ter beschikking is in de toepassing BEWARE en de datum waarop de wijzigende berichten verstuurd worden.*

*Norm: 90%*

- *Percentage anomalieën in de rekeningen, die het bijhouden van de rekeningen en het invorderen van de schulden verhinderen, rechtgezet binnen een termijn van 5 werkdagen.*

*Norm: 60%*

*In de meeste gevallen betreffen deze anomalieën een credit voor een bepaalde periode al dan niet, met een overeenstemmend debet. Deze situaties moeten absoluut uitgeklaard worden voor men sancties kan opleggen of vervolging instellen.*

**Artikel 17** Beheer van de betalingsmoeilijkheden in de fase van de minnelijke invordering

De schuldinvoering door de RSZ begint met een minnelijke fase tijdens dewelke acties worden genomen binnen de beschikbare middelen (personeel). Om de ondernemingen in moeilijkheden en de aard van de moeilijkheden die zij ondervinden te identificeren worden betalingsoproepen en -herinneringen verstuurd, minnelijke betalingstermijnen onderhandeld en beheerd en wordt de strikte naleving opgevolgd. De efficiëntie van het ingestelde competentiecentrum voor het proactieve en minnelijke beheer van de betalingsmoeilijkheden maakt het voorwerp uit van een permanente opvolging. De procedures van de dienst zullen aangepast worden in functie van de evolutie binnen de juridische invordering.

*Verbintenis:*

*Percentage van de te contacteren werkgevers in het kader van de acties ter begeleiding van de werkgevers in moeilijkheden (o.a. derde weg) die effectief worden gecontacteerd door de RSZ binnen de 20 werkdagen.*

*Norm: 80%*

**Artikel 18** Opstarten van de procedure om langs gerechtelijke weg in te vorderen

Wanneer de minnelijke fase van schuldinvoering geen gunstig gevolg heeft, start de RSZ de procedure van de gerechtelijke invordering op basis van een rekeninguittreksel (behoudens de door het Beheerscomité van de RSZ gemotiveerde uitzonderingen).

*Verbintenis:*

*Percentage van rekeninguittreksels toevertrouwd aan een advocaat, die optreedt namens de RSZ, binnen de 30 werkdagen na de creatie van de rekeninguittreksel.*

*Norm: 90%*

Deze indicator is van toepassing voor 2016 en te herbekijken in functie van het veralgemeend gebruik van het dwangbevel vanaf 2017 (zie project "Modernisering van de Juridische diensten").

**Artikel 19** Beheer van uitvoerbare titels

De RSZ beheert op actieve wijze de bekomen uitvoerbare titels en garandeert de effectieve gedwongen invordering ervan.

*Verbintenis: Percentage binnen de 20 werkdagen behandelde "uit te voeren procedures" ten opzichte van het aantal uit te voeren procedures.*

*Norm: 90%*

Deze indicator is van toepassing voor 2016 en te herbekijken in functie van het veralgemeend gebruik van het dwangbevel vanaf 2017 (zie project "Modernisering van de Juridische diensten").

**Artikel 20** Beheer van betalingsmoeilijkheden op het vlak van de gerechtelijke navordering

De RSZ wordt bij het beheer van de uitvoerbare titels geconfronteerd met een toenemend aantal insolventieprocedures (WCO, faillissement, collectieve schuldbemiddeling, vereffening,...) waardoor het effectief invorderen in het gedrang komt en extra waakzaamheid vereist is.

## A. 6. Financiering van het stelsel

De RSZ staat in voor de dagelijkse financiering van de takken van de instellingen van sociale zekerheid die vallen onder het Globaal Beheer: RVP, RIZIV, FAO, FBZ, RVA, HVKZ (de Pool der Zeelieden is door de programmawet van 17 juni 2009 in de HVKZ geïntegreerd). Daartoe ontvangt de RSZ–Globaal Beheer, de opbrengst van de globale bijdrage, van de loonmatiging, van de specifieke bijdragen, van de rijkstoelagen, van de alternatieve financiering en van de overdrachten afkomstig van andere instellingen van sociale zekerheid.

De instellingen die tot het Globaal Beheer behoren, worden gefinancierd op basis van hun financieringsbehoeften op dagbasis. Deze worden opgevolgd door de Commissie voor Financiële Problemen. Als gevolg van het verschillend ritme van de ontvangsten en de uitgaven is er thesauriebeheer met omvangrijke bedragen.

Naast de uitgaven ten gunste van de takken van de sociale zekerheid die onder het Globaal Beheer ressorteren, worden eveneens andere uitgaven gefinancierd, die onder de noemer “bijzondere toewijzingen” vallen en die gefinancierd worden met middelen van het Globaal Beheer. Deze uitgaven gebeuren op basis van de wettelijke bepalingen. De toewijzingen naar het Sociale Maribelfonds zijn de belangrijkste toewijzingen.

De RSZ is operator van de doelgroepenverminderingen die sinds de 6de Staatshervorming onder de bevoegdheid van de Regio's vallen en waarvoor de RSZ een dotatie van de Regio's ontvangt.

De sociale partners hebben in de schoot van het Beheerscomité van de Sociale zekerheid, op eigen initiatief, een advies geformuleerd over een voorstel met betrekking tot de financiering van de Sociale zekerheid. De RSZ engageert zich om dit advies, zoals dit door de Regering in nauw overleg met de sociale partners verder uitgewerkt zal worden, uit te voeren.

Met het oog op de opmaak van de begroting en de begrotingscontrole stelt de RSZ in opdracht van het Beheerscomité van de sociale zekerheid voor de regering een rapport op met betrekking tot de ontwikkeling van de ontvangsten en uitgaven in een meerjarenperspectief.

De RSZ staat ook in voor de financiering van de instellingen en fondsen van sociale zekerheid die geen deel uitmaken van het Globaal Beheer (Rijksdienst voor Jaarlijkse Vakantie, het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen, de Fondsen voor Bestaanszekerheid, de Fondsen in het kader van de tweede pensioenpijler en de PDOS). Deze instellingen en fondsen worden gefinancierd onder de vorm van voorschotten op het kwartaalresultaat, op basis van de geraamde opbrengst van hun respectievelijke bijdragevoeten (sectorale bijdrage).

**Artikel 21** Tijdig en correct financieren van de uitgaven binnen het kader van het Globaal Beheer

Met betrekking tot de Instellingen behorende tot het Globaal Beheer verbindt de RSZ zich ertoe dat elke instelling, op elk ogenblik, over de nodige geldmiddelen kan beschikken om haar behoeften te financieren (financiering op basis van de kasbehoeften). Daartoe voert de RSZ nauwgezet de betalingen uit, vastgelegd in de behoeftentabel goedgekeurd door de “Commissie voor Financiële Problemen” waarin alle betrokken instellingen vertegenwoordigd zijn. Deze gegevens kunnen ten allen tijde aangepast worden.

De RSZ stelt systematisch kwartaalverslagen op over de uitvoering van het Globaal Beheer, in de weken volgend op het trimester en legt deze voor aan het Beheerscomité van de Sociale Zekerheid. Op deze wijze is de uitvoering van het Globaal Beheer op permanente wijze onder toezicht van de overheid en kunnen alle opmerkingen tijdens de vergadering van het Beheerscomité geformuleerd worden.

*Verbintenis: Percentage van realisatietabellen, toegevoegd aan de verslagen, goedgekeurd zonder opmerkingen door de commissie Financiën.*

*Norm: 100%*

Artikel 22 Correct en tijdig financieren van de instellingen en fondsen buiten het kader van het Globaal Beheer

De RSZ waarborgt een correcte en controleerbare verdeling van de bijdragen en bijkomende opbrengsten per kwartaal, op basis van wettelijk vastgelegde bijdragevoeten.

De financiering zelf gebeurt onder de vorm van voorschotten op het kwartaalresultaat, die zo nauwkeurig mogelijk het huidige ritme van de betrokken ontvangsten op de algemene inningsbankrekening volgt. Het kwartaalsaldo wordt binnen de maand na de bekendmaking van het kwartaalresultaat verrekend .

*Verbintenis: Tijdig (binnen de maand voor het einde van de volgende maand) verrekenen van de kwartaalsaldi.*

*Norm: J / N (Volgende maand)*

De rekeninguittreksels worden binnen de 12 weken na het boekingskwartaal van de aangifte, verstuurd naar de betrokken instellingen en fondsen.

*Verbintenis: Tijdig versturen van de rekeninguittreksels (aan de instellingen en fondsen) binnen de 12 weken.*

*Norm: J / N*

De RSZ maakt het kwartaalverslag over de verdelingsverrichtingen op binnen de maand na de verzending van de rekeninguittreksels of binnen de maand na de vaststelling van het definitieve jaarbedrag van de beheerskosten. Dit kwartaalverslag wordt dan voorgelegd aan het eerstvolgende Beheerscomité van de RSZ.

Artikel 23 Waarborgen van een actief thesauriebeheer

De RSZ is met het beheer van de dagelijkse overschotten en debetkosten van de rekening van het globaal Financieel Beheer belast, met inachtneming van de wettelijke bepalingen inzake beleggingen en leningen.

De RSZ verbindt zich ertoe om de dagelijkse leningen en beleggingen te optimaliseren door het voeren van een actief thesauriebeheer. Dit betekent dat de RSZ ervoor zorgt dat hij daartoe over de nodige financiële instrumenten beschikt en dat hij de evolutie van de debet- en creditinterestvoeten op korte termijn op de financiële markten dagelijks opvolgt.

*Verbintenis:*

*Vergelijking tussen de bekomen financieringsrente en deze bekomen tegen de voorwaarden van Euribor 1 Maand (vergelijking van beide percentages)*

*De norm verschilt in functie van de situatie:*

*- Vooruitzicht van een kastekort (behoefte tot financiering), de bekomen rente moet lager dan of gelijk zijn aan Euribor 1 maand plus 50 basispunten*



- *Vooruitzicht van een kasoverschot (capaciteit om overschotten te beleggen), de bekomen rente moet hoger dan of gelijk zijn aan Euribor 1 maand min 30 basispunten*

De RSZ verbindt zich ertoe om gunstig gevolg te verlenen aan de behoeften uitgedrukt door de Openbare Schatkist.

De RSZ stelt kwartaalverslagen op over het thesauriebeheer. Deze kwartaalverslagen worden voorgelegd aan het Beheerscomité van de Sociale Zekerheid.

#### Artikel 24 Beheer van de reserves van de sociale zekerheid

Het Globaal Beheer RSZ beschikt over een reservefonds dat opgericht is in 1999 met de overgehevelde sectorreserves. Thesaurie-overschotten werden in het begin van de jaren 2000 eraan toegevoegd en vervolgens werd het reservefonds verhoogd met de kapitalisatie van de beleggingsopbrengsten. Het reservefonds is volledig belegd in Belgische lineaire obligaties (OLO). De portefeuille werd toevertrouwd aan vier financiële instellingen, met wie een contract voor actief discretionair beheer werd afgesloten.

*Verbintenis: Verschil tussen het rendement van het reservefonds en dat van de index (JPMorgan), gemeten over de 36 laatste maanden en uitgedrukt op jaarbasis.*

*Norm: verschil  $\geq$  -0,20%*

De RSZ beheert eveneens de specifieke reserves van het Fonds voor de toekomst van de geneeskundige verzorging 90% van het reserve fonds hoort toe aan het Globaal Beheer van de Werknemers en 10% van het reserve fonds hoort toe aan het Globaal Beheer van de Zelfstandigen..

De RSZ stelt kwartaalverslagen over het beheer van de reserves op. Deze kwartaalverslagen worden aan het Beheerscomité van de Sociale Zekerheid en eventueel aan de betrokken Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid voorgelegd.

#### Artikel 25 Verslag aan de Regering in verband met de evolutie van de begrotingsontvangsten en-uitgaven van het Globaal Beheer

Elk jaar maakt de RSZ in opdracht van het Beheerscomité van de Sociale Zekerheid volgende verslagen op:

- Twee verslagen aan de Regering in verband met de evolutie van de begrotingsontvangsten en -uitgaven van het Globaal Beheer voor het volgende jaar (prefiguratie van de begroting), waarvan één meerjarenperspectief – bij ongewijzigd beleid en bij constante prijzen – voor de drie jaren die volgen op het eerstvolgende begrotingsjaar.  
Dit document wordt opgesteld ter voorbereiding van de federale begroting van het volgende jaar.
- Verslag aan de Regering in verband met de evolutie van de begrotingsontvangsten en -uitgaven van het Globaal Beheer naar aanleiding van de jaarlijkse begrotingscontrole. Dit document wordt opgesteld ter voorbereiding van de federale begrotingscontrole.

Op voorwaarde dat de RSZ tijdig kan beschikken over alle gegevens vanwege de betrokken instellingen, verbindt de Rijksdienst zich er toe om het document in verband met de evolutie van de begrotingsontvangsten en -uitgaven van het Globaal Beheer voor te leggen aan het Beheerscomité van de Sociale Zekerheid tussen de 12<sup>de</sup> en de

17<sup>de</sup> werkdag volgend op de vergadering van het Wetenschappelijk Comité voor de Economische begroting (Planbureau).

De Rijksdienst verbindt er zich tevens toe om het verslag aan de Regering over te maken binnen de 10 werkdagen volgend op de vergadering van het Beheerscomité van de Sociale Zekerheid.

*Verbintenis: Verslag tijdig overgemaakt aan het Beheerscomité van de sociale zekerheid en aan de regering. Norm: ja/nee*

De RSZ maakt begrotingsramingen over de doelgroepenverminderingen en rapporteert hierover binnen de termijnen en volgens de modaliteiten bepaald in het verticaal Protocol van 17 december 2014 met de Gemeenschappen en Gewesten.

*Verbintenis:*

*- Tijdsige raming en rapportering naar de Gewesten met betrekking tot de doelgroepenverminderingen (J/N)*

*a) Raming: binnen de 7 werkdagen na het Beheerscomité Sociale Zekerheid*

*b) Kwartaalrapportering van de realisaties binnen de 5 maand na het refertekwartaal*

Artikel 25bis Rapportering aan het Monitoringcomité van de begrotingsontvangsten en -uitgaven van het Globaal Beheer

Het monitoringcomité werd opgericht in 2010 en heeft als opdracht de evolutie van de ontvangsten en de uitgaven van de Staat op te volgen, vooruitzichten te formuleren en regelmatig nauwkeurig verslag uit te brengen over de huidige en de toekomstige begrotingstoestand. Het monitoringcomité stelt jaarlijks 3 à 4 rapporten op.

De RSZ is vertegenwoordigd in het Monitoringcomité en levert de tabellen over het Globaal beheer der werknemers voor deze rapporten.

Op voorwaarde dat de RSZ tijdig kan beschikken over alle gegevens vanwege de betrokken instellingen, verbindt de Rijksdienst zich er toe om deze tabellen voor te leggen aan het Beheerscomité van de Sociale Zekerheid binnen de 12 werkdagen volgend op de vergadering van het Comité voor de Economische Begroting (Planbureau).

## **A. 7. Dienstverlening aan het publiek, de ondernemingen en zijn externe partners**

De RSZ zorgt ervoor dat zijn zetel en regionale antennes gemakkelijk voor gehandicapte en mindervalide personen toegankelijk zijn. Indien zich een probleem van toegankelijkheid stelt, kan de werkgever of zijn mandataris aan de RSZ vragen om zich in de kantoren van de onderneming aan te bieden. De RSZ verzekert iedere werkdag een onthaal aan de balie en aan de telefoon tussen 08.30 en 17.00 uur. Er worden periodiek tevredenheidsenquêtes verricht om de kwaliteit van de aan de gebruiker verleende diensten te evalueren en te verbeteren.

In toepassing van het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten van 4 december 1992, neemt de RSZ initiatieven om informatie te verspreiden m.b.t. de diensten die hij verleent en verleent hij de gebruiker toegang tot de informatie die hem persoonlijk betreft.

De RSZ kiest de meest passende kanalen voor zijn informatieverspreiding. Zo stelt hij via de portaalsite de algemene en technische onderrichtingen, de hulpprogramma's voor het indienen van de aangifte en de toepasselijke bijdragevoeten met inbegrip van deze van de Fondsen voor Bestaanszekerheid die hun bijdragen via de RSZ laten innen, ter beschikking van de gebruikers. Op de website van de RSZ wordt eerder algemene informatie over de rol en opdrachten van de RSZ gepubliceerd. Indien de gebruiker het wenst, verstuurt de RSZ ook gedrukte brochures in de drie landstalen. Bovendien tracht de RSZ deze brochure ook uit te geven in het Engels om tegemoet te komen aan specifieke vragen van werkgevers gevestigd in het buitenland.

De RSZ verbindt zich ertoe om de werkgevers en de erkende sociale secretariaten systematisch, dit is op kwartaalbasis, op de hoogte te brengen van de wettelijke en reglementaire wijzigingen en van de te volgen informaticaprocedures in het kader van hun verplichtingen tegenover de RSZ. De Algemene Onderrichtingen worden minstens in de drie landstalen opgesteld.

De RSZ publiceert telkens in het tweede kwartaal een elektronisch jaarverslag met een overzicht van de belangrijkste activiteiten van het afgelopen jaar. Voor dit verslag kiest de RSZ resoluut voor een digitale benadering.

Statistische informatie is beschikbaar op de website van de RSZ en kan ook gedownload worden; brochures in het Frans of in het Nederlands worden op verzoek overgemaakt.

De RSZ wil de interactieve raadpleging van de gegevens die hij ter beschikking stelt, bevorderen met inachtneming van de bescherming van deze gegevens. Te dien einde verbindt de RSZ zich ertoe de minimale veiligheidsnormen voor het door de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid beheerde netwerk van gegevensuitwisseling te respecteren, een effectieve beveiliging van zijn informaticanetwerk te garanderen en een beleid van informatiebeveiliging in te stellen. Hij stelt alles in het werk om zijn internetsite te herzien (onder meer de continue bijwerking van de inhoud en van de gebruikte technologie verzekeren), rekening houdend met de budgettaire mogelijkheden. De RSZ waakt over de samenhang tussen de portaalsite en de website.

De RSZ organiseert of werkt mee aan studiedagen om nieuwe wetgeving en nieuwe maatregelen te duiden.

De RSZ heeft aandacht voor de werkgevers die niet op elektronische wijze werken. Via de regionale antennes van de RSZ-inspectiediensten kunnen deze werkgevers hulp krijgen om hun verplichtingen te verrichten.

De RSZ werkt met de FOD Sociale Zekerheid samen om een zo uniform mogelijke interpretatie door alle betrokken diensten van elk ontwerp van onderrichtingen voor de werkgevers te verzekeren.

De RSZ zorgt er voor op alle externe briefwisseling de dossierbeheerder of contactpersoon duidelijk te vermelden (naam, dienst, telefoonnummer en e-mailadres) behalve als de veiligheid van de RSZ-medewerker in het gedrang zou komen.

De RSZ stelt alles in het werk om op de brieven en op andere schriftelijke vragen voor informatie binnen een termijn van 20 werkdagen te antwoorden. Indien binnen deze termijn het onmogelijk blijkt om een volledig antwoord te verschaffen, verstuurt de RSZ in ieder geval een bericht van ontvangst en deelt hij een stand van de behandeling van de vraag mede. Om de kwaliteit en uniformiteit van de dossierbehandeling en het beantwoorden van externe vragen te verbeteren, voert de RSZ een systeem van dienst overschrijdend kennisbeheer in, waarin op termijn al de relevante kennis van de RSZ zal zijn opgeslagen. De RSZ stelt deze in een interne web omgeving aan de beambten van de verschillende diensten ter beschikking op een geactualiseerde en gebruiksvriendelijke manier. Deze activiteit zal progressief gerealiseerd worden afhankelijk van de beschikbare mankracht.

De RSZ waakt permanent over de gebruiksvriendelijkheid van de toepassingen die hij ter beschikking stelt van de werkgevers en over de leesbaarheid van de (elektronische) informatie die hij verstrekt.

Daartoe test hij alle ontwikkelingen bij gebruikersgroepen uit en houdt hij enquêtes om de reacties van de gebruiker te kennen.

De RSZ registreert en ontleedt alle binnengekomen klachten, zowel de klachten die door de verschillende diensten van de RSZ en door het contactcentrum ERANOVA worden ontvangen als deze welke bij het College van federale ombudsmannen worden ingediend. Hij analyseert het verzoek en de gevolgde procedures en neemt de noodzakelijke corrigerende maatregelen.

Wanneer de Inspectiedienst van de RSZ een controle ter plaatse uitvoert, wordt de werkgever systematisch op de hoogte gebracht van het doel van de controle en van het verdere verloop van de procedure. Eveneens wordt de werkgever gewezen op zijn rechten en plichten tijdens deze procedure.

Op 1 januari 2012 trad de nieuwe wetgeving inzake de solidariteitsbijdrage "studenten" in voege. Via een aangepaste portaalomgeving "[www.studentatwork.be](http://www.studentatwork.be)" stellen we alle informatie betreffende deze wetgeving en solidariteitsbijdragen ter beschikking aan de studenten. Tevens heeft de student via deze omgeving toegang tot zijn onlineteller "student@work - 50 days" die weergeeft:

- \* hoeveel dagen van het kalenderjaar de student nog kan werken waarvoor enkel de solidariteitsbijdrage moet betaald worden,
- \* welke dagen door zijn werkgever(s) werden gepland en aangegeven.

De RSZ is de referentie-instelling inzake de toepassing van de sociale zekerheid in een internationale context door de taken die zijn toevertrouwd aan de Directie Internationale betrekkingen. De RSZ neemt deel aan de beleidsstrategie op het nationale en internationale niveau, interpreteert de wetgeving inzake "toepasselijke wetgeving", analyseert de voorgelegde problemen zowel op juridisch als op praktisch vlak, met inbegrip van adviezen en opmerkingen bij geschillen op Belgisch en Europees vlak. Aangezien het wetgevend arsenaal bijzonder complex is stelt de RSZ alles in het werk om op een voldoende proactieve manier alle betrokken partijen te informeren, zowel op individuele basis als ten aanzien van Belgische en buitenlandse socialezekerheidsinstellingen of andere.

#### Artikel 26 Tijdig en correct afleveren van attesten en bewijsstukken

Telkens een gebruiker er om vraagt en indien dit gewettigd is, zal de RSZ volgende attesten afleveren:

- a. *attesten met betrekking tot de werkgeversrekening*
- b. *documenten met betrekking tot de bekendmaking van de schuldvorderingen*

*Verbintenis:*

*Percentage van inlichtingen over de rekeningen die direct of indirect verleend worden aan derden binnen de 10 werkdagen.*

*Norm: 90%*

- c. *attesten met betrekking tot de loon- en arbeidstijdgegevens*

*Wat de aanvragen met betrekking tot de loon- en arbeidstijdgegevens betreft, zal de RSZ er naar streven deze zoveel mogelijk op elektronische wijze via een applicatie op de portaal-site (DOLSIS) te laten gebeuren.*

- d. *attesten met betrekking tot het aantal resterende dagen contingent via de applicaties op de portaal-site*
- e. *attesten met betrekking tot de hoedanigheid van werkgever*
- f. *attesten met betrekking tot de tewerkstelling*

*g. attestaten met betrekking tot de grensoverschrijdende tewerkstelling.*

Wanneer een Belgische of buitenlandse werknemer of een ambtenaar buiten zijn eigen land tewerkgesteld wordt, bepaalt de Directie Internationale Betrekkingen van de RSZ of deze persoon al dan niet onderworpen is aan het Belgische socialezekerheidsstelsel. De RSZ onderzoekt de feitelijke situatie van het dossier en past de nationale en internationale rechtsregels toe op het concrete dossier.

Wanneer de betrokken persoon onderworpen is aan de Belgische wetgeving, levert de RSZ op vraag van de werkgever of de werknemer een verklaring "toepasselijke wetgeving" af. In tegengesteld geval zendt de RSZ een bericht dat de beslissing van niet-onderwerping bevestigt.

*Verbintenissen:*

- *Percentage van "Dossiers betreffende de toepasselijke wetgeving", behandeld binnen de 20 werkdagen.*

*Norm: 90%*

- *Percentage van "Dossiers tot niet-onderwerping" behandeld binnen de 20 werkdagen.*

*Norm: 90%*

## Artikel 27 Terbeschikkingstelling van statistische informatie

De RSZ biedt een maximum aan statistische inlichtingen aan op basis van de gegevens waarover hij beschikt. Deze statistische informatie kan op verschillende manieren worden geraadpleegd naar gelang van de graad van detail en van complexiteit van de vraag. Ofwel in de vorm van publicaties (brochures), ofwel via de elektronische weg (downloadbare bestanden op de Internetsite of door middel van een andere digitale drager).

Naast bestaande standaard rapporten rondt de RSZ een systeem van interactieve informatieverstrekking via de website af waarbij de gebruiker zelf de tabellen samenstelt.

Werken op maat worden uitgevoerd om specifieke vragen tegemoet te komen.

De RSZ spant zich in om zijn aanbod op het gebied van statistische gegevens te verbeteren. De RSZ stelt in het bijzonder nieuwe statistieken voor, gebaseerd op de vestigingseenheid, waarbij hij optimaal de synergie met de gegevens van de Kruispuntbank van Ondernemingen wil gebruiken; zij zal de huidige halfjaarlijkse statistieken naar werkplaats vaker en rapper publiceren (met een beperkte keuze van classificatiecriteria). Deze statistieken naar werkplaats bevatten informatie over het werkvolume, de lonen en de bijdrageverminderingen per vestigingseenheid en bieden de mogelijkheid om de bekommernissen van de gewestelijke autoriteiten in verband met statistische informatie tegemoet te komen.

Na de uitvoering van het Dynam-project dat de mogelijkheid biedt om de werknemers- en arbeidsdynamiek op de Belgische arbeidsmarkt te analyseren, rond 3 thema's, m.n. de start en stopzetting van ondernemingen als werkgever, de creatie en vernietiging van banen en de in- en uitstroom van werknemers, zal de RSZ, in samenwerking met de gewestelijke overheidsdiensten en met de hulp van een universitair onderzoekscentrum, ervoor zorgen om gelijkaardige cijfers te bekomen op niveau van de gewesten (project Dynam-Regio).

De RSZ zal zich verder inspannen om zijn kennis over te dragen en om de interpretatie te vergemakkelijken van de cijfers die hij ter beschikking stelt.

De RSZ luistert naar de wensen van zijn klanten op het vlak van statistische informatie en bewaart het contact door in de mate van het mogelijke vergaderingen te beleggen met gebruikersgroepen. Binnen deze gebruikersgroepen worden kennis en ervaring, suggesties en nieuwe ideeën uitgewisseld.

*Verbintenissen:*

- *Percentage aanvragen behandeld binnen een termijn van 10 dagen, indien gerealiseerd door de RSZ.*

*Norm: 90%*

- *Percentage aanvragen behandeld binnen een termijn van 2 maand, indien in onderaanneming bij de SMALS.*

*Norm: 90%*

## B. Evaluatie van de realisatie van de basisopdrachten

De verbintenissen opgenomen in deze overeenkomst doen geen afbreuk aan de verplichting van de RSZ om op efficiënte wijze zijn andere wettelijke opdrachten, die geen voorwerp uitmaken van een bijzondere bepaling, uit te voeren.

Opdracht	Artikel van de overeenkomst	Aan de hand van welke indicator (wat zal worden gemeten?)	Objectieve Norm
<b>A. 1</b> Identificatie van de werkgevers	<b>Artikel 4</b> Toekenning van de kwaliteit van de werkgever	Percentage van de aanvragen gevalideerd binnen de 5 werkdagen (8 werkdagen in de maanden december en januari) (berekend vanaf het ogenblik waarop het dossier volledig is)	90%
<b>A. 2</b> Registratie en controle van de aangiffen	<b>Artikel 8</b> De werknemersgegevens ter beschikking stellen van het netwerk van sociale zekerheid	1) Percentage van verstuurde elektronische DmfA-berichten binnen de 4 kalenderdagen.	1) 90%
		2) Percentage van verstuurde elektronische berichten personeelsbestand binnen de 2 kalenderdagen.	2) 90%
		3) Percentage van verstuurde elektronische gegevens m.b.t. attesten toepasselijke wetgeving & Limosa-meldingen binnen een termijn van 2 dagen (termijn tussen ontvangst van een attest en de wijziging in het kadaaster)	3) 95%
	<b>Artikel 9</b> Verhogen van de kwaliteit van de individuele gegevens van de werknemers en van de correctheid van de socialezekerheidsbijdragen	Percentage van werknemerslijnen zonder prioritaire anomalieën op het einde van het afgelopen kwartaal.	95% au moment "T-1"
	<b>Artikel 10</b> Tijdig en correct beheren van de contingents	Percentage van de vragen van betrokkenen betreffende een niet correcte stand van hun contingent beantwoord binnen een termijn van 6 werkdagen	95 %

Opdracht	Artikel van de overeenkomst	Aan de hand van welke indicator (wat zal worden gemeten?)	Objectieve Norm
<p><b>A. 3</b>  <b>Naleving van de in voege zijnde regels</b></p>	<p><b>Artikel 11</b>  Bijdragen tot de verbetering van de gegevens van de aangiften</p> <p><b>Artikel 12</b>  Bijdragen tot de verbetering van het goed functioneren van de erkende sociale secretariaten en van de sociale dienstverleners</p> <p><b>Artikel 13</b>  Controle achteraf</p>	<p>1) Percentage van onderzoekopdrachten afgesloten binnen de 12 maanden in het kader van de controle van de boeking en van de kwaliteit van de DmfA-aangiften</p> <p>2) Percentage van de geselecteerde nieuwe werkgevers die binnen de 2 maand na de selectie bezocht werden</p> <p>3) Percentage van de gecreëerde onderzoeken in het kader van de onderzoeken 'nieuwe werkgever' t.o.v. het aantal opgelegde onderzoeken (gepland door de RSZ)</p> <p>Percentage van erkende sociale dienstverrichters die sedert het begin van het jaar vanuit een administratief en financieel oogpunt werden gecontroleerd (evolutie op jaarbasis om te komen tot 100%)</p> <p>1) Percentage van de onderzoeksverslagen die binnen de 3 maanden behandeld kunnen worden (RSZ - inspectie)</p> <p>2) Percentage van de onderzoeksverslagen die binnen de 3 maanden behandeld kunnen worden (Andere inspecties)</p>	<p>1) 85%</p> <p>2) 80 % /2 maand (Volume = 1500 / jaar)</p> <p>3) 100%, (tegen het einde van het jaar, de vooruitgang wordt per kwartaal opgevolgd)</p> <p>100%, (tegen het einde van het jaar, de vooruitgang wordt per kwartaal opgevolgd)</p> <p>1) 90%</p> <p>2) 90%</p>



Opdracht	Artikel van de overeenkomst	Aan de hand van welke indicator (wat zal worden gemeten?)	Objectieve Norm
<b>A. 4</b> <b>Strijd tegen de sociale fraude</b>	<b>Artikel 14</b> Meewerken aan de verbetering van de opsporing en de strijd tegen de sociale fraude	1) Percentage afgewerkte onderzoeken in het kader van SIOD t.o.v. het aantal door de SIOD opgelegde onderzoeken (gepland door de RSZ op vraag van SIOD)  2) Elk kwartaal verslag uitbrengen aan het Beheerscomité over het aandeel van de Inspectiedienst in het kader van de strijd tegen de sociale fraude	1) T1= 25%, T2= 50%, T3= 75%, T4=100%  2) Ja / neen
	<b>Artikel 15</b> Verhogen van het toezicht op de verplichting tot werkmeldingen (artikel 30bis, § 7 en 8 van de wet van 27 juni 1969)	1) Percentage van dossiers die behandeld werden binnen de 90 kalenderdagen die volgen op de werfcontrole (onderzoeksverslag + ingebrekestelling)  2) Percentage van de betalingen ingevolge inhoudingen op facturen toegerekend op de rekening van de bestemmeling binnen de 5 werkdagen	1) 90%  2) 95%
<b>A. 5</b> <b>Inning van de bijdragen</b>	<b>Artikel 16</b> Verzekeren dat de werkgeversrekeningen bijgewerkt zullen worden	1) Percentage van de betalingen, toegewezen binnen de 24 uur  2) Percentage Wijzigende berichten, behandeld binnen een termijn van 5 werkdagen tussen de datum waarop de wijziging ter beschikking is in de toepassing BEWARE en de datum waarop de wijzigende berichten verstuurd worden.  3) Percentage anomalieën in de rekeningen, die het bijhouden van de rekeningen en het invorderen van de schulden verhinderen, rechtgezet binnen een termijn van 5 werkdagen	1) 99%  2) 90%  3) 60%

Opdracht	Artikel van de overeenkomst	Aan de hand van welke indicator (wat zal worden gemeten?)	Objectieve Norm
	<b>Artikel 17</b> Beheer van betalingsmoeilijkheden op het vlak van de administratieve invordering	Percentage van de te contacteren werkgevers in het kader van acties ter begeleiding van de werkgevers in moeilijkheden (o.a. derde weg) effectief gecontacteerd door de RSZ binnen de 20 werkdagen	80%
	<b>Artikel 18</b> Opstarten van de procedure om langs gerechtelijke weg in te vorderen	Percentage van rekeninguittreksels toevertrouwd aan een advocaat, die optreedt namens de RSZ, binnen de 30 werkdagen na de creatie van het rekeninguittreksel	90%
	<b>Artikel 19</b> Beheer van het verkrijgen van uitvoerbare titels	Percentage binnen de 20 werkdagen behandelde "uit te voeren procedures" ten opzichte van het aantal uit te voeren procedures	90%
<b>A. 6</b> <b>Financiering van het stelsel</b>	<b>Artikel 21</b> Tijdig en correct financieren van de uitgaven binnen het kader van het Globaal Beheer	Percentage van realisatietabellen, toegevoegd aan de verslagen, goedgekeurd zonder opmerkingen door de commissie Financiën	100%
	<b>Artikel 22</b> Correct en tijdig financieren van de instellingen en fondsen buiten het kader van het Globaal Beheer	1) Tijdig versturen van de rekeninguittreksels (aan de instellingen en fondsen) binnen de 12 weken  2) Tijdig (binnen de maand voor het einde van de volgende maand) verrekenen van de kwartaalsaldi	1) J / N  2) J / N
	<b>Artikel 23</b> Waarborgen van een actief thesauriebeheer	Vergelijking tussen de bekomen financieringsrente en deze bekomen tegen de voorwaarden van Euribor 1 Maand (vergelijking van beide percentages) De norm verschilt in functie van de situatie: - Vooruitzicht van een kastekort (behoefte tot financiering), de bekomen rente moet lager dan of gelijk zijn aan Euribor 1 maand plus 50 basispunten - Vooruitzicht van een kasoverschot (capaciteit om overschotten te beleggen), de bekomen rente moet hoger dan of gelijk zijn aan Euribor 1 maand min 30 basispunten	Tekort: de bekomen rente is ≤ "Euribor 1 maand" plus 50 basispunten  Overschot: de bekomen rente is ≥ "Euribor 1 maand" min 30 basispunten

Opdracht	Artikel van de overeenkomst	Aan de hand van welke indicator (wat zal worden gemeten?)	Objectieve Norm
	<p><b>Artikel 24</b> Beheer van de reserves van de sociale zekerheid</p>	<p>Verschil tussen het rendement van het reservefonds en dat van de index (JP Morgan), gemeten over de 36 laatste maanden en uitgedrukt op jaarbasis</p>	<p>Verschil <math>\geq</math> - 0,20%</p>
	<p><b>Artikel 25</b> Verslag aan de Regering inzake de evolutie van de budgettaire ontvangsten en uitgaven van het Algemeen Beheer</p>	<p>1) Verslag tijdig overgemaakt aan het beheerscomité van sociale zekerheid en aan de regering 2) Tijdige raming en rapportering naar de Gewesten met betrekking tot de doelgroepenverminderingen a) Raming: binnen de 7 werkdagen na het Beheerscomité Sociale Zekerheid b) Kwartaalrapportering van de realisaties binnen de 5 maand na het refertekwartaal</p>	<p>Ja/nee  Ja/nee</p>
<p><b>A. 7</b> <b>Dienstverlening aan het publiek, de ondernemingen en zijn externe partners</b></p>	<p><b>Artikel 26</b> Tijdig en correct afleveren van attesten en bewijsstukken</p>	<p>1) Afgeleverde attesten van het type inschrijvingen voor overheidsopdrachten: Percentage van inlichtingen over de rekeningen die direct of indirect verleend worden aan derden binnen de 10 werkdagen  2) Attesten betreffende grensoverschrijdende tewerkstelling: a) Percentage van "Dossiers betreffende de toepasselijke wetgeving", behandeld binnen de 20 werkdagen b) Percentage van "Dossiers tot niet-onderwerping" behandeld binnen de 20 werkdagen</p>	<p>90%  2a) 90% 2b) 90%</p>
	<p><b>Artikel 27</b> Ter beschikkingstelling van statistische informatie</p>	<p>1) Percentage aanvragen behandeld binnen een termijn van 10 dagen, indien gerealiseerd door de RSZ 2) Percentage aanvragen behandeld binnen een termijn van 2 maand, indien in onderaanneming bij Smals</p>	<p>1) 90% 2) 90%</p>

## III. Projecten

---

### A. Lopende projecten ter verbetering van de efficiëntie bij de uitvoering van de basisopdrachten

---

#### A. 1. Modernisering van het rekeningbeheer

---

Het beheer van de RSZ-werkgeversrekeningen behoort tot de kerntaken van de RSZ, en vormt de basis van de inning en verdeling van de sociale zekerheidsbijdragen. Het werkingsveld is enorm: op jaarbasis wordt meer dan 48 miljard euro beheerd, dat betrekking heeft op 240.000 werkgevers en indirect de totale massa van alle sociaal verzekerden.

Van oudsher spelen enkele beheerselementen een cruciale rol: de precisie, de snelheid van verwerking en de controleerbaarheid. Elke beperking op deze vlakken heeft een onmiddellijke, grootschalige weerslag op de werking van het ganse systeem van de sociale zekerheid. Meer en meer voegen zich daarbij nieuwe vereisten zoals de exploitatiemogelijkheid (en dus de communicatie) naar en door derden, met diezelfde volumineuze aantallen: meer dan 5 miljoen communicaties per jaar.

Het huidige systeem is gebaseerd op concepten die dateren van 1979 en was toen spijttechnologie op vlak van geïnformateerde administratieve verwerking. Het groeide uit tot een gigantisch systeem, bestaande uit een volumineuze databank (>2,9 miljoen betalingen per jaar), bruikbaar gemaakt door middel van meer dan 50 verstrengelde business-toepassingen uitgewerkt in verschillende technologieën (geschreven in COBOL en Powerbuilder), semi-automatisch beheerd door 230 FTE's, en gedragen door competenties en know-how, die als maar meer de leeftijdsgrens bereiken en dus dreigen te verdwijnen.

De knelpunten van het huidige systeem zijn onder meer, de stijgende productiekosten om het systeem operationeel te houden, de alsmat langere (en dus kosten genererende) aanpassingsprojecten, de aanzienlijke projectinvesteringen om te kunnen beantwoorden aan nieuwe behoeften. Daarnaast is een toenemend aantal menselijke tussenkomsten, bij zowel RSZ als Smals, vereist om kwaliteit van dienstverlening te verzekeren.

De dreiging tot "stand-still" en het "obsoleet" worden, wordt daardoor alsmat meer reëel, waardoor de basisfuncties (inning, verdeling, navorderingen, ...) in het gedrang zullen komen.

Een dringende modernisering van het systeem is bijgevolg noodzakelijk teneinde een correcte inning en verdeling van meer dan 48 miljard euro te kunnen blijven garanderen en een antwoord te kunnen bieden op de verwachtingen en behoeften van de verschillende beleidsniveaus.

Met betrekking tot de vernieuwingsstrategie werden verschillende alternatieven werden onderzocht. De best haalbare oplossing, met de minste risico's is een volledige modernisering van het systeem, in een gefaseerde aanpak en in parallel modus gespreid over 5 jaar.

Vermits het moderniseren van de werkgeversrekeningen van RSZ noodzakelijk is om het hoofd te kunnen bieden aan toekomstige technologische evoluties en aan bestaande en toekomstige behoeften van de beleidsmakers, heeft de RSZ een uitgebreide studie uitgevoerd. Op basis hiervan is een business case opgesteld. Hieruit blijkt dat de kostprijs voor de realisatie van het moderniseringsproject: 17,5 miljoen €, gespreid over 5 jaar bedraagt. De noodzakelijke investeringen in een gemoderniseerd systeem zijn verantwoord door de terugverdientermin van 4,6 jaar.

De RSZ en Smals zijn overeengekomen dat Smals dit bedrag zal prefinancieren, en dat de RSZ dit bedrag zal terugbetalen over een termijn van 10 jaren met een interestvoet van 1,14% per jaar.

## **A. 2. Integratie van de processen**

---

Op dit ogenblik is de RSZ nog op een vrij klassieke wijze georganiseerd. Het proces van identificatie van de werkgever, de aangiften, de inning en de navordering is verdeeld over een aantal algemene directies, die elk verantwoordelijk zijn voor een deel van het proces. Deze opdeling strookt niet altijd met de verwachtingen van de werkgever/klant die soms op verschillende contactpersonen beroep moet doen om een antwoord te krijgen op zijn vraag. Daarnaast dwingen de verschillende besparingsoperaties de RSZ om de werkprocessen te rationaliseren.

Anderzijds is er ook een evolutie in het dienstenaanbod van de RSZ. Waar de RSZ zich vroeger bijna uitsluitend richtte tot de werkgever en zijn mandataris, doet stilaan de sociaal verzekerde meer en meer een beroep op de RSZ: de student, de sociaal-verzekerde wanneer hij doorverwezen wordt door andere instellingen omdat er een probleem is met de aangiften in DIMONA of DMFA. Deze tendens zal zich nog versterken naarmate de loopbaandatabank vorm krijgt en de burger op elk ogenblik inzage zal hebben in zijn loopbaangegevens.

In de loop van deze Bestuursovereenkomst wil de RSZ dan ook een project opstarten waarbij onderzocht wordt hoe en in welke mate de interne processen meer op elkaar afgestemd kunnen worden en waar mogelijk geïntegreerd kunnen worden met het oog op:

- De transversale opvolging op de dossiers
- De traceerbaarheid van de resultaten verbonden aan het optreden van de RSZ
- De impact van de Loopbaandatabank op de processen van de RSZ
- De opvolging van de doorlooptijden
- De implementatie van meetpunten voor prestatiemeting
- De creatie van een frontoffice voor de dienstverlening aan werkgevers en sociaal verzekerden.

## **A. 3. Informatisering van het identificatieproces van de werkgevers**

---

De voorbije jaren heeft de RSZ een programma uitgevoerd voor de volledige informatisering van het identificatieproces van de werkgever en zijn mandataris. In het kader van dit programma wordt het geheel van de processen verbonden aan de levensloop van de werkgever aangepakt: de creatie in KBO, het toekennen van de hoedanigheid als werkgever, het beheer van de activiteiten, fusie, faillissement, het beheer van de vestigingseenheden, ... .

Inmiddels zijn de werkprocessen binnen de directie Identificatie bijna volledig geautomatiseerd.

In de loop van deze Bestuursovereenkomst zal dit project verder afgewerkt worden.

Het beheer van de mandaten van de erkende sociale dienstverrichters is inmiddels volledig geïnformatiseerd. In de volgende jaren zal, voor zover de nodige middelen ter beschikking gesteld worden, werk gemaakt worden van het actief beheer van de niet-erkende sociale dienstverrichters. Hierdoor zullen de erkende en de niet-erkende dienstverrichters aan dezelfde regels onderworpen worden, behoudens deze met betrekking tot het beheer van de financiële middelen. De dienstverrichters zullen van dezelfde toepassingen gebruik kunnen maken en een werkgever zal de keuze hebben om voor sommige toepassingen beroep te doen op een erkende dienstverrichter en voor anderen op een niet-erkende dienstverrichter.

Gelet op de evolutie in de opdrachten, komt de RSZ meer en meer in contact met buitenlandse werkgevers: Limosa, 30bis, aanwezigheidsregistratie, ... . Buitenlandse werkgevers moeten ook toegang hebben tot de elektronische toepassingen. Deze behoefte geldt trouwens voor alle federale overheidsdiensten. Daarom wil de RSZ, in overleg met de Kruispuntbank voor Ondernemingen en de FOD Financiën de mogelijkheid onderzoeken om een gezamenlijke databank van buitenlandse ondernemingen aan te leggen, naar analogie met het zogeheten "bisregister" voor personen die niet ingeschreven zijn in het Rijksregister.

#### **A. 4. Het elektronisch dossier ter ondersteuning van de interne processen**

---

Het elektronisch dossier wordt op dit ogenblik vooral gebruikt voor het document- en dossierbeheer binnen de Algemene directie van de Identificatie en de Controle en de Inning. Gefaseerd worden ook de documenten van de andere operationele directies geïntegreerd. Vervolgens zullen ook de documenten van de ondersteunings- en stafdiensten opgenomen worden.

In het elektronisch dossier is inmiddels ook een generieke taskmanager voor de opvolging van opdrachten die niet aan documenten gelinkt zijn, voorzien. In het elektronisch dossier kan ook gebruik gemaakt worden van de mogelijkheid om documenten elektronisch te ondertekenen en (aangetekend) elektronisch te verzenden naar de eBox.

Daarnaast is het de bedoeling om de functionaliteiten van het elektronisch dossier uit te breiden met een "uniek zicht" op een dossier voor de verschillende diensten die samen rond hetzelfde dossier werken.

De RSZ wil van de mogelijkheden van het elektronisch dossier ook gebruik maken om de vergaderingen van het Beheerscomité en het directiecomité zoveel als mogelijk elektronisch te ondersteunen.

#### **A. 5. Veralgemening van de digitale communicatie naar werkgevers**

---

Het project «Veralgemening van de digitale communicatie naar werkgevers» ondersteunt de RSZ in zijn doelstelling om tegen 2019 de verzending van documenten op papier af te schaffen en de communicatie te digitaliseren, dit conform het regeerakkoord.

Dit project beoogt de rationalisering en de optimalisering van de algemene communicatie tussen de RSZ en zijn partners. Daartoe moeten de processen in verband met de productie van documenten en de optimalisatie ervan herzien worden. Dit kan in vier concrete doelstellingen uitgedrukt worden.

- de geleidelijke afschaffing van de verzending op papier, via een analyse en een formalisering van de communicatiebehoeften van de RSZ (elektronische documenten);
- De communicatieprocessen naar de werkgevers optimaliseren en rationaliseren, via een modernisering van de bestaande communicatiekanalen (DSP);

- De derde doelstelling bestaat erin een opvolgsysteem in te voeren dat aangepast is aan de toegenomen volumes van digitale gegevens die in het kader van de business verplichtingen van de instelling tussen heterogene systemen uitgewisseld worden. Dit systeem maakt het mogelijk “end-to-end” zicht te hebben op de hoofdprocessen van de instelling en de reactietijd ten aanzien van incidenten te verminderen. Zo kan er zelfs op incidenten geanticipeerd worden.
- De RSZ zal ten slotte concrete acties ondernemen om de verschillende actoren bewust te maken van het belang van de overgang van papier naar digitaal in de organisatie.

## **A. 6. Kenniscentrum statistieken**

---

De RSZ wil de directie Statistiek laten uitgroeien tot een expertisecentrum dat op basis van statistisch materiaal, simulaties, ... met betrekking tot de werkgeversinformatie, de arbeidsrelaties en loon- en arbeidstijdgegevens, de strategische reflectie op het niveau van het sociale overleg en van het beleid evenals het wetenschappelijk onderzoek ondersteunt. De RSZ streeft hierbij naar samenwerkingsverbanden met de FOD's Sociale Zekerheid, WASO en andere instellingen.

De RSZ zal het aanbod van statistische gegevens permanent uitbreiden. Hierbij zal bijzondere aandacht besteed worden aan de gegevens ingedeeld naar werkplaats, om zo tegemoet te komen aan de bekommernissen van de gewestelijke overheden. Deze statistische gegevens zullen op de website van de RSZ of als bijlage bij bestaande publicaties ter beschikking zijn.

Het “Dynam-project” biedt de mogelijkheid om de werknemers- en arbeidsdynamiek op de Belgische arbeidsmarkt te analyseren rond 3 thema's, namelijk de start en stopzetting van ondernemingen als werkgever, de creatie en vernietiging van banen en de in- en uitstroom van werknemers. De RSZ wil dit project uitbreiden met een luik “Dynam-Regio”. Het doel van dit project bestaat erin in gelijkaardige cijfers te bekomen op niveau van de gewesten. Dit zal gebeuren in samenwerking met de gewestelijke overheidsdiensten en met de hulp van een universitair onderzoekscentrum (HIVA - KULeuven).

De RSZ wil eveneens de ontwikkeling van een nieuwe interactieve website “Statistieken” verder zetten en in productie stellen. Het is de bedoeling om te komen tot een dynamische en interactieve informatieverstrekking via de website waarbij de gebruiker zelf, in “self-service”, de tabellen samenstelt.

## **A. 7. Modernisering van de debet / creditberichten**

---

In het kader van diverse wetgevingen, worden jaarlijks meermaals verschillende soorten “debet berichten” opgesteld en aan de werkgevers en sociaal secretariaten overgemaakt. Bepaalde debet berichten bestaan reeds tientallen jaren (vb. debet bericht jaarlijkse vakantie, ...), anderen werden recent toegevoegd (vb. onvoldoende vormingsinspanningen), maar steeds gebaseerd op de vroegere principes, werkwijzen en circuits.

De RSZ wil in de loop van deze Bestuursovereenkomst onderzoeken op welke wijze een modern, generiek systeem voor het opstellen en overmaken van debet/credit berichten, afgestemd op de actuele behoeften en toekomstige evoluties kan uitgewerkt worden. Hierbij zal bijzondere aandacht besteed worden aan de leesbaarheid van deze documenten.

## **A. 8. Compensatie van schulden tussen de RSZ en de FOD Financiën**

---

Om het rendement van de inning te verbeteren zal de RSZ samen met de FOD Financiën voor de schulden tussen de beide instellingen een compensatiesysteem opzetten. Het project beoogt de creditbedragen waarover de instelling voor een werkgever beschikt, te gebruiken om de schuldvordering van de andere instelling ten aanzien van dezelfde werkgever te verminderen.

De RSZ en de FOD Financiën waarborgen de invordering van hun respectieve schuldvorderingen bij een gemeenschappelijke populatie: de werkgevers. In sommige gevallen kan een werkgever in creditsituatie ten opzichte van de ene instelling en in een debetsituatie ten opzichte van de andere organisatie zitten.

Er zal eerst een voorstudie uitgevoerd worden om de juridische aandachtspunten te identificeren en adequate oplossingen te formuleren. Daarna moeten de begrippen “over te dragen credit RSZ - Financiën” en “te compenseren schulden” gedefinieerd worden. Een analyse van de voordelen, nadelen en kosten/baten kan dan uitgevoerd worden. Naargelang de resultaten hiervan, zal een compensatieprocedure voor schulden uitgewerkt worden.



## **B. Modernisering van het Beheer van de Sociale Zekerheid**

### **– E-governement**

---

De Werkgroep voor de Modernisering van het Beheer van de Sociale Zekerheid, waarin alle bevoegde of geïnteresseerde beleidsvoorbereidende cellen (Eerste Minister, Vice-Eerste Minister, Begroting, Sociale Zaken, Werk, Fraudebestrijding ...) en alle bevoegde of geïnteresseerde administraties (RSZ, Kruispuntbank, DAV, RVA, ...) vertegenwoordigd zijn, draagt al meer dan 17 jaar bij tot het e-Government beleid in de Sociale Zekerheid. De Rijksdienst voor Sociale Zekerheid neemt het voorzitterschap van de Werkgroep voor de Modernisering van de Sociale Zekerheid waar en verzorgt het secretariaat.

Op verzoek van de Regering zal de RSZ onderzoeken welke rol deze werkgroep in de toekomst kan spelen en eventueel haar werkzaamheden opnieuw opstarten.

De RSZ wil in het kader van de modernisering van het beheer van de sociale zekerheid zijn coördinerende rol in het e-Government blijven vervullen. De RSZ engageert zich om de door de RSZ-ontwikkelde en beheerde bouwstenen zoals het toegangsbeheer voor ondernemingen, de eBox voor ondernemingen, de elektronische handtekening en de componenten voor de elektronische aangetekende zending ter beschikking te stellen van andere overheidsinstellingen.

Daarnaast wil de RSZ via de hierna volgende projecten bijdragen tot verdere stappen inzake de modernisering van het beheer van de sociale zekerheid.

#### **B. 1. Aangiften van sociale risico's**

---

In het kader van zijn opdracht moet de werkgever aan de betalingsinstellingen de Aangiften Sociale Risico's van zijn werknemers sturen. Nu worden deze aangiften via batch, de webtoepassing of op papier verzonden.

In het advies nr. 1.901 van 25/03/2014 heeft de Nationale Arbeidsraad een kalender opgesteld en de voorwaarden geformuleerd om de elektronische Aangifte Sociale Risico's te veralgemenen.

Deze veralgemening zal gepaard gaan met een vereenvoudiging van de Aangiften en zal het mogelijk maken de sociale fraude te bestrijden.

- In 2015 wordt de eerste fase over de scenario's "werkloosheid – vergoedbaarheid" ontwikkeld. Deze fase zal op 01/01/2016 operationeel zijn.
- In 2016 zal een tweede fase over de scenario's "werkloosheid – toelaatbaarheid" ingevoerd worden. Deze fase zal op 01/01/2017 operationeel zijn.
- In 2017 zou een derde fase over de scenario's "ziekte-invaliditeit" van het RIZIV kunnen starten, als er een akkoord van het RIZIV en het NIC is. Vervolgens zou, 18 maanden na dit akkoord, deze fase in productie kunnen gaan.
- Over de aanpassing van de scenario's « Arbeidsongevallen » voor de privésector moet nog beslist worden.

In het kader van de werkzaamheden van de "Werkgroep Modernisering van de Sociale zekerheid" coördineert de RSZ, samen met RVA en RIZIV, de functionele en technische werkzaamheden die moeten leiden tot deze veralgemening.

In de eerste fase gaat het om de ontwikkeling van een gebruiksvriendelijke webtoepassing voor de elektronische aangiften en van een vernieuwde architectuur voor de batch aangiften.

## **B. 2. Vereenvoudiging van het toegangsbeheer voor ondernemingen**

---

De RSZ is verantwoordelijk voor het toegangsbeheer voor ondernemingen: de wettelijke vertegenwoordiger van de onderneming duidt een hoofdtoegangsbeheerder aan, die op zijn beurt toegangsbeheerders kan aanstellen. Deze toegangsbeheerders bepalen welke gebruiker in naam van de onderneming bepaalde toepassingen mag gebruiken. Dit toegangsbeheer wordt door gans de federale overheid gebruikt in het kader van CSAM.

Door kleine ondernemingen wordt dit toegangsbeheer als zeer complex ervaren. Daarom wil de RSZ onderzoeken in welke mate dit systeem vereenvoudigd en aangepast kan worden, zonder evenwel het niveau van beveiliging in gedrang te brengen.

Ook de toepassing waarbij de toegangen tot de toepassingen zelf beheerd worden (usermanagement voor ondernemingen) zal in dit licht geëvalueerd worden. Dit systeem is inmiddels vijftien jaar oud en dringend aan modernisering toe. De RSZ zal nagaan of eventueel in het kader van CSAM aan een gemeenschappelijk autorisatiesysteem gewerkt kan worden.

## C. Projecten in uitvoering van het Regeringsbeleid

---

### C. 1. Modernisering van de werking van de Juridische diensten

---

Op voorstel van de Minister van Justitie heeft de Regering het Justitieplan goedgekeurd. Met dit Justitieplan wil de Minister van Justitie een aanzienlijke rationalisering doorvoeren bij alle actoren van justitie. Voor de Rijksdienst van Sociale Zekerheid heeft het Justitieplan tot gevolg dat het volledige proces van de gerechtelijke navordering van sociale schulden grondig herzien dient te worden. In plaats van voor de gerechtelijke navordering beroep te doen op een procedure via de rechtbanken, zal de RSZ voorrang moeten geven aan het gebruik van een dwangbevel.

De doelstellingen van het justitieplan zijn:

- Evenwicht in justitie, onder meer tussen betaalbaarheid en kwaliteit
- Besparingen in justitie: op korte termijn realiseerbaar
- Maatregelen op korte termijn (2015-2016)
- Gunstige impact op werklast en efficiëntie
- Startschot voor diepgaande hervormingen
- Samen met alle actoren van justitie – ten voordele van de burger.

In het verlengde van deze doelstellingen wordt bepaald dat het vermijden van nutteloze procedures ook een verantwoordelijkheid is van overheidsinstellingen. In het geval zichzelf een uitvoerbare titel kan verschaffen (vb. via dwangbevel), worden overheidsinstellingen ontmoedigd een procedure voor de rechtbank te starten door hen steeds te laten verwijzen in alle gerechtskosten zodat er ook nooit een rechtsplegingsvergoeding moet betaald worden door de verweerder, ook al zou die in het ongelijk gesteld worden.

Tevens wordt o.a. gestreefd naar een maximaal digitale informatie-uitwisseling tussen de overheidsinstanties en de justitionele partijen.

In het kader van dit project zal de RSZ onderzoeken hoe op systematische wijze gerapporteerd kan worden op basis van de bestaande opvolging van de rechtspraak.

Vermits RSZ als overheidsinstelling voor de inning van sociale bijdragen na aanmaningen bij niet betaling een gerechtelijke procedure opstart, zal deze maximaal vervangen worden door een dwangbevel. Tevens zal de communicatie tussen de RSZ en de advocaten/gerechtsdeurwaarders, ... evolueren van een papieren naar een digitale communicatie. De RSZ zal hierover het nodige overleg plegen met de advocaten en de gerechtsdeurwaarders.

Voor de medewerkers van de juridische diensten van RSZ zullen toepassingen gebouwd worden van waaruit bovenvermelde doelstellingen kunnen gerealiseerd worden en die toelaten de gerechtelijke navordering op te volgen, te sturen en te beheren.

De goedkeuring van het Justitieplan door de Regering verplicht de RSZ om de werking van de gerechtelijke navordering en van de juridische diensten grondig te herzien. Gelet op de door Justitie vastgestelde datum voor het verplicht gebruik van het dwangbevel, namelijk 01.01.2017, dient te RSZ dringend volgende procesaanpassingen uit te voeren en toepassingen te ontwikkelen:

- Het proces voor het aanmaken van een dwangbevel start vanuit het rekeningbeheer. De nodige aanpassingen voor de automatisering van de lancering van de dwangbevelen moeten aan de toepassingen voor het rekeningbeheer uitgevoerd worden;

- Er moet een toepassing ontwikkeld worden voor het en to end beheer van de procedure dwangbevel. Deze toepassing moet voorzien in de nodige functionaliteiten voor rapportering, statistiek en het beheren van de werklust;
- Vanuit rationalisatieoverwegingen dient voor de opvolging van de gerechtelijke procedures dezelfde toepassing gebruikt te kunnen worden;
- De nodige tools moeten ontwikkeld worden opdat de communicatie met gerechtsdeurwaarders en advocaten en de opvolging volledig elektronisch kunnen gebeuren;
- De verschillende actoren in het proces moeten gebruik kunnen maken van de functionaliteiten van de elektronische handtekening en de elektronische aangetekende zending;
- De juristen moeten over een volledig elektronisch dossier kunnen beschikken. De nodige interacties met het elektronisch werkgeversdossier en kennisbeheer moeten voorzien worden.

## **C. 2. Gegevensuitwisseling met werkgevers en hun mandatarissen**

Ten einde tegemoet te komen aan de vraag van werkgevers en hun mandatarissen zal de RSZ een project opstarten met betrekking tot de gegevensuitwisseling op basis van een optimale afstemming van de bestaande authentieke bronnen binnen en buiten de RSZ (gedetecteerde anomalieën, ...). Het is de bedoeling om het aangifteproces voor de werkgevers zoveel mogelijk te faciliteren, rekening houdend met de beschikbaarheid van de gegevens bij de authentieke bronnen, die niet onder rechtstreeks beheer staan van de RSZ.

Op die manier zullen de verzenders correcter hun aangiften kunnen opstellen omdat ze beschikken over alle nodige informatie waardoor ze kunnen vermijden dat de aangifte of een onderdeel ervan niet aanvaard wordt en zo kan ook vermeden kan worden dat de rechten van de sociaal verzekerden in gevaar komen. Daarnaast kan er ook verwacht worden dat dit project zal leiden tot het sneller indienen en verwerken van de aangiften.

## IV. Strijd tegen de sociale fraude

---

De RSZ zal zich in de komende jaren inschrijven binnen de doelstellingen zoals geformuleerd in het Actieplan van de Staatssecretaris voor sociale fraudebestrijding, met inbegrip van het actieplan van de SIOD. In dat kader zullen de Inspectiediensten van de RSZ op een proportionele wijze, in verhouding tot hun beschikbaar personeelsbestand, hun steentje bijdragen op vlak van:

- Bestrijding van de niet aangegeven arbeid en van de bijdragefraude;
- De strijd tegen schijnzelfstandigen-schijnwerknemers en tegen valse onderaanneming
- De strijd tegen de georganiseerde fraude op vlak van sociale zekerheidsbijdragen, door het onttrekken van bezoldigingscomponenten aan de onderwerping van de sociale zekerheidsbijdragen zonder dat er sprake is van zwartwerk, zal eveneens worden voortgezet. Onderzoeken naar spinconstructies, faillissementscarroussels en naar fictieve tewerkstellingen vallen eveneens onder deze opdracht waarbij doorgedreven data analyse technieken voor de nodige ondersteuning moeten zorgen. Het gaat hier meestal om frauduleuze constructies die vaak ingewikkeld zijn en die tot doel hebben om geen aangifte te doen en /of geen sociale bijdragen te betalen door het gebruik van fictieve zetels en de andere hierboven vernoemde constructies.

### **Sectorgerichte aanpak van fraudebestrijding**

In dit verband zullen de RSZ diensten deelnemen en uitvoering geven aan de “rondetafels”, die met de Staatssecretaris voor sociale fraudebestrijding en met de sociale partners van fraudegevoelige sectoren (bouwsector, horeca, transport, schoonmaak, vlees- en bewakingssector) zullen worden opgezet.

### **Strijd tegen grensoverschrijdende sociale dumping en de trans- en internationale dimensie**

De strijd tegen sociale dumpingpraktijken vormt een cruciaal onderdeel van het voornoemde actieplan. In dit verband zal de RSZ in de komende jaren, samen met de collega's van andere inspectiediensten en in nauwe samenwerking met de Directie Internationale Betrekkingen, inspanningen blijven doen om op vlak van de internationalisering van de fraudeproblematiek, de evoluties op de voet te volgen.

Internationale samenwerking, het afsluiten van bilaterale verdragen alsook van nieuwe samenwerkingsovereenkomsten, het uitbouwen van een internationaal netwerk en de uitwisseling van gegevens over de grenzen heen vormen een belangrijk aandachtspunt in deze context.

### **Efficiënte fraudebestrijding en beheersing van het invorderingsrisico via een transversale aanpak op niveau van de Instelling en er buiten**

De recent opgerichte Directie “Risicobeheer” zal in de komende jaren een sleutelrol blijven vervullen bij het gebeuren van de fraude- en risicoaanpak, alsmede bij het kanaliseren van informatie en dossiers naar de meest gereede diensten, zowel binnen de RSZ als daarbuiten. Het uitbouwen van een kenniscentrum voor fraudebestrijding en voor risicobeheer vormt in de komende jaren een blijvende uitdaging.

Het centraal aansturen van fraudebestrijding en van het beheren van het invorderingsrisico, op basis van volwaardige analyses en van een nog verder uit werken en te verfijnen risicoprofiel (gekoppeld aan de nodige wetenschappelijke ondersteuning) zal er verder moeten toe leiden dat er minder, maar meer gerichte controles kunnen worden uitgevoerd en dat er meer regularisaties van bijdragen kunnen worden doorgevoerd. Dat het risico op niet betaling van bijdragen tijdig kan worden ontdekt en kan worden ingeperkt is eveneens één van de achterliggende bedoelingen.

Deze aanpak moet er ook toe leiden dat er met externe instanties zoals o.a. de RVA en de fiscus een structurele uitwisseling van gegevens kan worden opgezet, hetgeen moet bijdragen, voor wat de RSZ betreft tot een verhoging van het aantal voor te stellen regularisaties van sociale bijdragen en voor wat het RIZIV en de RVA betreffen tot het sneller kunnen stoppen van uitkeringsfraude.

## **A. 1. Sturing van de operationele processen op basis van een invorderingsprofiel**

---

De RSZ is in 2015 gestart met het bepalen van een invorderingsprofiel van de werkgever. Dit risicoprofiel moet er voor zorgen dat van elke werkgever een profiel gekend is waarmee de verschillende risico's in kaart worden gebracht. Via dit profiel kunnen processen aangestuurd en verbeterd worden zodat op een meer accurate en generieke wijze een juiste keuze wordt gemaakt bij het sturen van een proces. Er is een duidelijke nood om meer risico gedreven processen uit te werken waarbij er met minder controle en inspectie een beter resultaat wordt verkregen. Hierbij zal er rekening gehouden worden met een maximum aan factoren die ervoor zorgen dat op een juist ogenblik de juiste actie opgezet wordt waardoor er geen sociale inkomsten verloren gaan. Concreet denken we bijvoorbeeld aan faillissementen die op voorhand ingeschat worden en zo voorkomen kunnen worden.

Het sturen van de processen kan door de business zelf bepaald worden en wordt ook opgevolgd via een correcte rapportering.

Dit project moet resulteren in een verbetering van de werkprocessen gedreven door de risico's die terug te vinden zijn in het invorderingsprofiel. Hierdoor kunnen controles en onderzoeken meer gericht gebeuren om tot een beter resultaat te komen.

## V. Anders werken

---

### A. 1. Optimalisering van het gebruik van de middelen.

---

De RSZ wil een aantal initiatieven nemen om het beheer van het gebouw te Brussel te optimaliseren.

Vermits de RSZ telewerken wil veralgemenen, heeft de RSZ een architectenbureau laten onderzoeken hoe de bezetting van het gebouw kan geoptimaliseerd worden: lokalisatie van de diensten, landschapskantoren, flexibele werkplekken, aanpak van de geluidsoverlast, ...

Bovendien zal de samensmelting van de RSZ met DIBISS niet alleen de integratie van nieuwe medewerkers in onze organisatie voor gevolg hebben maar eveneens in onze gebouwen. Dientengevolge moet het Horta-gebouw gereorganiseerd en heringericht worden. Het gaat hierbij over werken en verhuizingen op grote schaal die grote inspanningen van het personeel zullen vergen. De diensten van het gebouw en de dienst logistiek moeten vooral over voldoende personeelsleden beschikken om deze taken tot een goed einde te brengen.

De RSZ wil trouwens actief verder gaan in het zoeken naar synergieën in verband met het onderhoud, de huur of aankoop van regionale kantoren.

De RSZ wil zich ook profileren als een moderne werkgever door een aantal initiatieven op het vlak van duurzame ontwikkeling en van de gezondheid van de werknemers.

Het gebouw van de RSZ is zeer goed gelegen, boven op een knooppunt van openbaar vervoer. De RSZ wil zowel de eigen werknemers als de bezoekers nog meer sensibiliseren om van het openbaar vervoer gebruik te maken. Daarnaast zal ook het beroep op de dienstvoertuigen van de RSZ zoveel mogelijk beperkt worden. Iedereen zal aangespoord worden om voor verplaatsingen voor vergaderingen in Brussel van het openbaar vervoer gebruik te maken.

De RSZ zal alles in het werk stellen om de nodige maatregelen te nemen voor het behoud van zijn ISO 14001-certificaat met het oog op de EMAS registratie.

De RSZ zet zijn inspanningen verder betreffende de vermindering van het papier- en energieverbruik via diverse projecten (elektronisch dossier, energetische boekhouding,...).

### A. 2. Aantrekkelijke werkgever

---

De RSZ wil zich in de komende jaren profileren als een aantrekkelijke werkgever. De voorbije jaren werden hiertoe een aantal interne projecten opgestart: de uitbouw van een moderne HR-beheersdienst is volop aan de gang, een project voor het beheer van de talenten is in ontwikkeling, ... . Daarnaast heeft de RSZ het telewerk ingevoerd en streeft uitbreiding ervan na. Tegelijkertijd past de RSZ naar aanleiding hiervan haar werkmethodes en organisatie naargelang aan. Hierbij gaat de RSZ stapsgewijs over van een klassieke aanwezigheidsmeting naar resultaatmeting. Deze nieuwe benadering moet ook aan de medewerkers een grotere flexibiliteit geven bij het invullen van hun opdrachten.

## VI. Opvolging van de efficiënte uitvoering van onze opdrachten

---

De Rijksdienst voor Sociale Zekerheid voert jaarlijks een SWOT-analyse uit op basis van:

- de kritische evaluatie van de missie en de waarden van de instelling,
- de omgevingsanalyse die elk kwartaal uitgevoerd wordt,
- de resultaten van de externe tevredenheidsenquête uitgevoerd bij de werkgevers en de sociale secretariaten,
- de resultaten van de risicoanalyse,
- de input van een strategische focusgroep.

De doelstelling van deze SWOT-analyse is niet enkel om de zwakke en sterke punten van de RSZ aan te duiden maar vooral om te bepalen welke de strategische krachtlijnen zijn waarop bij voorrang moet worden gewerkt om zijn positie te versterken, de risico's te verminderen en klaar te staan om op adequate manier op de evolutie van zijn omgeving en van zijn opdrachten te reageren.

Op grond van de conclusies van de SWOT-analyses evalueert de RSZ zijn strategische doelstellingen voor de volgende jaren.

Naast de correcte uitvoering van onze basisopdrachten, engageert de RSZ zich in de loop van de komende jaren de realisatie van een zeker aantal projecten en programma's op te starten. Elk jaar zal de RSZ, bij de uitwerking van de begrotingsvoorstellen en in functie van de goedgekeurde budgettaire middelen, de projecten vastleggen die voor het betreffende begrotingsjaar in aanmerking zullen komen.

Bij de uitvoering van projecten zal de RSZ telkens de verschillende processen kritisch evalueren in functie van een permanente verbetering van de interne organisatie en de dienstverlening aan de stake holders van de instelling. De RSZ zal in het licht van het streven naar kostenefficiëntie de principes van lean management toepassen.

Bij de keuze van deze projecten zal de RSZ eveneens rekening houden met de strategische projecten uitgewerkt door de Voogdijministers en de Regering, in functie van de middelen die hem ter beschikking zijn gesteld.

### A. Interne audit

---

De interne audit evalueert de adequaatheid en de effectiviteit van de interne controlemaatregelen in de RSZ-processen, om aanbevelingen af te leiden die nodig zijn voor de verbetering van de interne controle. Tijdens de periode waarvoor deze Bestuursovereenkomst geldt, is de uitvoering van het 3de auditplan voorzien. Het auditplan is opgesteld op basis van de 3de risicoanalyse, die eind 2014 is uitgevoerd.

De interne audit draagt ertoe bij dat de geldigheid en de conformiteit van de gegevens voorgelegd in het opvolgingsrapport van de Bestuursovereenkomst, worden gewaarborgd door middel van een evaluatie van de betrouwbaarheid van de indicatoren en van de cijfergegevens. De interne audit voert geleidelijk een evaluatie uit van de indicatoren van de nieuwe Bestuursovereenkomst, zodat op het einde van de periode van deze overeenkomst er een volledige garantie met betrekking tot de opvolging bekomen wordt.

In het opvolgingsrapport van de Bestuursovereenkomst voorziet interne audit een voortgangsrapportering over de uitgevoerde taken uit het voorbije jaar en de geplande taken voor het volgende jaar.



---

## B. CAF

Het CAF-model (Common Assessment Framework) is ontwikkeld voor Europese overheidsdiensten die hun werking willen verbeteren door het invoeren van kwaliteitsmanagement. Dankzij de zelfevaluatie worden de sterke punten van de organisatie duidelijk en weet men aan welke zwakke punten moet gewerkt worden. Door het CAF periodiek toe te passen (bijvoorbeeld om de drie jaar) krijg je op termijn een overzicht van de vooruitgang die je gemaakt hebt, en dit voor alle leden van de organisatie.

Sinds 2004 houdt de RSZ regelmatig een CAF-oefening. De laatste oefening dateert van 2015. Ze resulteerde in initiatieven om onder meer de toegankelijkheid, het kennisbeheer en de werkomgeving te verbeteren.

Een CAF-oefening wordt bij voorkeur om de drie jaar georganiseerd. De RSZ verbindt er zich toe om in 2018 een CAF-oefening uit te voeren. De resultaten van de CAF-oefening zullen opgenomen worden in het strategische plan van de RSZ.

---

## C. Analytische boekhouding

In afwachting van een validatiesysteem voor efficiëntie-indicatoren gemeenschappelijk voor de instellingen, voerde de Rijksdienst geleidelijk een analytische boekhouding in. Sinds 2012 worden de gegevens stelselmatig ingevoerd in een programma en jaarlijks wordt een rapport opgesteld.

De analytische boekhouding laat ons toe de interne kosten beter op te volgen. Het is de bedoeling dat het ook een nuttig instrument wordt voor het bereiken van de opgelegde besparingsdoelstellingen en om de controle op de haalbaarheid en rentabiliteit van de wederzijdse verbintenissen (de verplichtingen in hoofde van de RSZ en de Regering) te verzekeren.

De RSZ wenst deze analytische boekhouding in de eerste plaats te gebruiken bij de kosten/baten analyse van nieuwe initiatieven of projecten (systematische berekening van de ROI alvorens een beslissing te nemen).

---

## D. Balanced scorecard

De RSZ beschikt over verschillende elementen van beheerscontrole: general views, boordtabellen, ad hoc statistieken aangeleverd vanuit SAS, Datawarehouse-tabellen en Orestes (prestatie meetinstrument). In 2011 heeft de RSZ een “balanced scorecard” ontwikkeld op het niveau van het Directiecomité. Deze balanced scorecard (BSC) is voor het management een sturingsmodel, waarmee aan de hand van indicatoren gemeten wordt of de doelstellingen, in het bijzonder de kritieke succesfactoren daarvan, worden gehaald. Is dat niet het geval dan kan er worden bijgestuurd. Het management kan deze BSC ook gebruiken om doorheen de organisatie over de uitgestippelde strategie te communiceren.

Sinds 2014 beschikte de RSZ over een BSC op het niveau van elke algemene directie teneinde elke Directeur-generaal in staat te stellen sneller de evolutie van de kritische factoren betreffende zijn activiteiten op te volgen. Vanaf 2016 zal een BSC op het niveau van de directies ontwikkeld worden en onmiddellijk toegepast worden.

## **E. Bestuursplan**

---

Telkens er een nieuwe bestuursovereenkomst wordt opgemaakt, maakt de RSZ hiervan gebruik om tezelfdertijd zijn bestuursplan te herzien en bij te werken. De projecten en acties in het bestuursplan worden elk kwartaal geëvalueerd en de resultaten ervan worden intern gepubliceerd, zodat alle medewerkers rekening kunnen houden met de resultaten en de beslissingen. Hierdoor wordt het mogelijk om vastgestelde problemen te verbeteren.

Het bestuursplan heeft als doel om de uit te voeren verbintenissen te garanderen die in de bestuursovereenkomst ten aanzien van de regering zijn aangegaan.

# VII. Samenwerking met de overheid in het algemeen en met de voogdijoverheid in het bijzonder

---

## A. Beschrijving van de opdracht

---

### Artikel 28 Samenwerking

Dankzij de contacten met de sociale partners, vertegenwoordigd enerzijds in het Beheerscomité van de RSZ, en anderzijds in het Beheerscomité van de Sociale Zekerheid, maar ook door de goede samenwerking met alle partijen vertegenwoordigd in de Nationale Arbeidsraad en dankzij de contacten met de voogdijoverheid, kan de RSZ kwaliteitsvolle en technisch uitvoerbare voorstellen indienen.

In het kader van zijn opdrachten en rekening houdend met zijn mogelijkheden, werkt de RSZ op een loyale manier samen met de Overheid, voornamelijk met de Regering en in het bijzonder met de Minister tot wiens bevoegdheid de sociale zaken behoren, de Minister tot wiens bevoegdheid het werk behoort, de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort en de Minister tot wiens bevoegdheid de ambtenarenzaken behoren.

Zo wil de RSZ zelf verbeteringen voorstellen aan de bestaande wetgeving, maakt hij adviezen aan de Regering over en helpt hij bij het opstellen van nieuwe reglementering. Telkens hij over de gegevens beschikt, berekent de RSZ de kostprijs van de nieuwe maatregelen in voorbereiding of van de aanpassingen aan bestaande reglementering.

Op het vlak van statistische informatie, stelt de RSZ zijn kennis ter beschikking van alle openbare instellingen die hierom verzoeken, in het bijzonder van het Nationaal Instituut voor Statistiek, de Instelling voor de Nationale Rekeningen en de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

De RSZ onderhoudt ook nauwe contacten met de arbeidsauditoraten en het geheel van de inspectiediensten, in het bijzonder met de Sociale Inspectie, de Inspectie Sociale Wetten en de inspectie van de RVA.

In het kader van de taken die toevertrouwd zijn aan de Directie Internationale betrekkingen, stelt de RSZ zijn kennis en specifieke expertise inzake de bepaling van de toepasselijke socialezekerheidswetgeving bij een grensoverschrijdende tewerkstelling ter beschikking van de FOD Sociale Zekerheid bij de vertegenwoordiging van België op het Europese en internationale niveau.

Bovendien stelt de RSZ een effectief lid ter beschikking aan de commissie voor goede diensten voor het lokaal aangeworven ambassadepersoneel. Deze commissie heeft tot taak om geschillen tussen ambassadepersoneel en hun werkgever in der minne te regelen ingeval van inbreuken op de sociale of fiscale wetgeving.

De federale Staat waarborgt de vertegenwoordiging van de RSZ in alle coördinatie- en adviesorganen inzake sociale zekerheid, e-government, informatiebeheer, informatieveiligheid en bescherming van de persoonlijke levenssfeer die zijn of worden opgericht binnen de federale overheid of tussen de federale overheid en de andere overheidsniveaus.

Artikel 29 Medewerking aan politieke/strategische projecten van de Voogdijministers of van de federale Regering

De RSZ zal de nodige aandacht besteden aan de strategische aspecten, meer in het bijzonder de wijze waarop hij zal optreden tegenover toekomstige uitdagingen en zal deelnemen aan de politieke projecten die hieruit voortvloeien. In dit verband geeft de RSZ de verzekering van zijn operationele deelname aan de strategische en politieke projecten uitgewerkt door de Voogdijministers en de federale regering, in functie van de middelen die ter beschikking gesteld worden.

Ten einde de doelmatigheid te waarborgen zal voor elk project een akkoord onderhandeld moeten worden. Deze akkoorden zullen minstens betrekking hebben op:

- De beschrijving door de Minister van de politieke en/of strategische doelstellingen/projecten waarvoor de RSZ gaat deelnemen aan de uitvoering;
- Het soort bijdrage dat de RSZ kan leveren aan de realisatie van deze projecten;
- De definitie van efficiëntie indicatoren, gezamenlijk bepaald met betrekking tot deze prestaties.

## B. Doelstellingen

---

Artikel 30 Verhogen van de beleidsondersteunende rol - het opstellen van technisch uitvoerbare maatregelen

De RSZ zal de gehele reglementering die tot zijn bevoegdheid behoort, op technisch vlak voorbereiden teneinde met de sociale partners tot coherente en technisch uitvoerbare maatregelen te komen. Daartoe zal de RSZ de ontwerpen van wetgeving telkens met een pluridisciplinair team voorbereiden.

De RSZ verbindt zich ertoe specifieke studies uit te voeren die aansluiten bij zijn basisopdrachten.

## VIII. Fusie RSZ - DIBISS

---

### A. Uitgangspunt van de voorgestelde fusie door integratie

---

De Sociale Zekerheid bestaat meer dan 70 jaar. Steeds opnieuw moest het stelsel worden aangepast aan de wisselende sociale en economische omstandigheden. In het kader van de Zesde Staatshervorming werden het stelsel van de kinderbijlagen, belangrijke delen van het arbeidsmarktbeleid en de zorg voor bejaarden aan de Gemeenschappen en de Gewesten overgedragen.

Anderzijds streeft het Regeerakkoord naar een rationalisering van het federaal overheidslandschap. Dit blijkt uit hoofdstuk 8.1.5. – Federale overheidsorganisatie: “Om een toegenomen efficiëntie van de federale administraties en een betere dienstverlening aan de burgers-klanten te verzekeren, zullen er structuurhervormingen ondernomen worden. De organisatiestructuur van de federale overheid zal worden geoptimaliseerd, rekening houdend met onder meer de overdracht van bevoegdheden naar de deelstaten. Daarom zal een optimalisatie worden opgemaakt, die overlegd zal worden met de Colleges van leidende ambtenaren, de FOD's, de ION's en de OISZ. Dit voorstel van optimalisatie wordt binnen het jaar voorgesteld aan de Ministerraad.”

Daarnaast heeft de regering in het kader van de begrotingsmaatregelen een strak budgettair traject 2015-2019 vastgelegd waarbij ook de RSZ en de DIBISS in 2015 hun personeelskredieten moeten verminderen met 4 % en de werkingskosten met 20 %. In de daaropvolgende jaren (2016-2019) wordt een bijkomende inspanning van 2% per jaar vooropgesteld.

Het is in dit kader, dat de Dienst voor de Bijzondere Socialezekerheidsstelsels (DIBISS) en het Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) in de loop van de maand december 2014 aan hun respectievelijke beheerscomités een mandaat gevraagd hebben om een haalbaarheidsstudie uit te voeren met het oog op een eventuele fusie van beide instellingen. Beide OISZ oefenen immers parallelle en equivalente basisactiviteiten en processen uit op het gebied van de inning van bijdragen, de aangifte, de controle van de sociale zekerheidsaangiften en de inspectie. Maar er moet ook rekening worden gehouden met het feit dat de DIBISS, naast de activiteiten die vergelijkbaar zijn met deze van de RSZ, ook activiteiten uitoefende die geen equivalent hebben bij de RSZ. Om de activiteiten van de DIBISS niet te versnipperen, zijn beide instellingen en hun management overeengekomen om de activiteiten van de DIBISS over te dragen aan de RSZ, zelfs de specifieke activiteiten die geen equivalent hebben. Dit standpunt werd gevalideerd door de sociale partners.

Op basis van de haalbaarheidsstudie keurde het Beheerscomité van de RSZ op 27.03.2015 het principe van de fusie door integratie tussen de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) en de Dienst voor de Bijzondere Socialezekerheidsstelsels (DIBISS) goed. Het Beheerscomité van DIBISS deed dit op 13.04.2015 en formaliseerde deze beslissing tijdens het Beheerscomité van 27.04.2015. Deze beslissing is vervolgens voorgelegd aan de respectievelijke Voogdijministers.

Inmiddels waren er ook tussen de Rijksdienst voor Pensioenen en PDOS (overheidspensioenen) gesprekken gestart, die eveneens zullen uitmonden in een fusie tussen beide instellingen.

Een gezamenlijk overleg heeft geleid tot volgend voorstel van de verdeling van de bevoegdheden van DIBISS:

1. De bevoegdheden van de DIBISS die betrekking hebben op de overzeese sociale zekerheid vormen een niet te scheiden geheel vanuit het standpunt van één loket voor de sociaal verzekerden, naar het voorbeeld van de sociale zekerheid voor de zelfstandigen: ze worden overgedragen aan de RSZ;
2. De bevoegdheden van de DIBISS betreffende de sociale en fiscale Maribel van de overheidssector en de nevenactiviteiten worden overgedragen aan de RSZ;
3. De bevoegdheden van de Gemeenschappelijke Sociale Dienst van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten, met uitzondering van de bijdrage die wordt geïnd via de DmfAPPL, worden overgedragen van de DIBISS naar de RVP. De inningsactiviteiten vallen onder de bevoegdheid van de RSZ;
4. De bevoegdheden van de DIBISS in verband met de pensioenen van de vast benoemde ambtenaren van de provinciale en plaatselijke overheidsdiensten worden overgedragen aan de RVP, behalve de bevoegdheden betreffende de inning van de daarop betrekking hebbende bijdragen, deze worden overgedragen aan de RSZ;
5. De bevoegdheden van de DIBISS in verband met de aanvullende pensioenen van de tweede pijler voor de contractuelen van de plaatselijke sector worden overgedragen aan de RVP, met uitzondering van de bevoegdheden betreffende de inning van de daarop betrekking hebbende bijdragen, deze worden overgedragen aan de RSZ;
6. De bevoegdheden betreffende kinderbijslag worden overgedragen aan FAMIFED.

Dit voorstel is opgenomen in een voorontwerp van wet tot overdracht van bepaalde opdrachten en een gedeelte van het personeel van de Dienst voor Bijzondere Sociale Zekerheidsstelsels naar de Rijksdienst voor de sociale Zekerheid, goedgekeurd door de Ministerraad op 20.11.2015.

## **B. Voorbereidende werkzaamheden voor de fusie**

---

### **B. 1. Oprichting stuurgroep en werkgroepen**

---

De fusie door integratie tussen RSZ en DIBISS wordt voorbereid door een Stuurgroep en diverse werkgroepen (juridisch kader, organigram, HR, contracten, begroting, ICT, huisvesting, communicatie).

De Stuurgroep, bestaande uit de administrateurs-generaal en de adjunct-administrateurs-generaal van beide instellingen, aangevuld met de verantwoordelijken van de operationele diensten, direct betrokken bij de eventuele fusie door integratie van beide instellingen staat in voor de algemene coördinatie.

De werkgroepen worden geleid door een lid van de Stuurgroep en bestaan uit een beperkt aantal ambtenaren van beide instellingen. Het is de bedoeling dat deze werkgroepen de fusie door integratie voorbereiden. De aldus gedefinieerde thema's zullen in projecten aangepakt worden. Maandelijks wordt de voortgang opgevolgd en gerapporteerd aan het Beheerscomité van de RSZ en van DIBISS.

---

## **B. 2. Overleg met de andere instellingen betrokken in het fusiedebat**

---

Om de verschillende fusieprojecten op elkaar af te stemmen wordt er op regelmatige basis een formeel overleg georganiseerd tussen de administrateurs-generaal en de adjunct-administrateurs-generaal van de betrokken instellingen: RVP (PDOS), FAMIFED, RSZ en DIBISS.

De RSZ verbindt zich om de verschillende aandachtspunten af te stemmen met de sociale partners, vertegenwoordigd in het Beheerscomité en hierover op regelmatige basis verslag uit te brengen in het kader van de opvolging van de Bestuursvereenkomst.

---

## **B. 3. De problematiek van de gebouwen**

---

Om de personeelsleden van DIBISS te integreren in het Horta-gebouw bereidt de RSZ de nodige lastenboeken voor om in 2016 – 2017 de nodige aanpassingswerken aan het Horta-gebouw uit te laten voeren worden om een aangepaste en aangename kantoorruimte te creëren die de samenwerking tussen de verschillende directies bevordert.

De RSZ heeft bij de Minister tot wiens bevoegdheid de sociale zaken behoren en de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort een dossier ingediend waarbij de opbrengst van de verkoop van het gebouw “Koninklijke Prinsstraat 102” in 2017 aangewend kan worden om de aanpassingswerken aan het Horta-gebouw te financieren. Dit principe is inmiddels goedgekeurd door de Minister tot wiens bevoegdheid de sociale zaken behoren en de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort.

De RSZ verbindt er zich toe om naast de administratieve procedure voorgeschreven bij de toewijzing van openbare opdrachten, in het kader van de opvolging van de Bestuursvereenkomst, op regelmatige wijze te rapporteren over de vooruitgang van de dossiers en de concrete werkzaamheden.

---

## **B. 4. Aanpassing bestuursovereenkomst voor de jaren 2017-2018**

---

Vanaf 01.01.2017 zullen de opdrachten van DIBISS geïntegreerd worden in de Bestuursvereenkomst 2016 – 2018 van de RSZ.

In de loop van het derde kwartaal 2016 zal een aangepaste versie van de Bestuursvereenkomst voorgelegd worden aan het Beheerscomité en vervolgens aan de Regering.

Het is de bedoeling om in het kader van de fusie tussen RSZ en DIBISS een meerjarentraject op te zetten, waarbij de medewerkers van DIBISS begin 2017 verhuizen naar de lokalen van de RSZ. Van dan af zal het werkelijke integratietraject starten op het vlak van HR en de processen. De concretisering van dit traject zal het voorwerp uit maken van de aangepaste versie van de Bestuursvereenkomst.

## **IX. Gemeenschappelijke hoofdstukken**

---

Dit document bevat de verbintenissen die, enerzijds, de openbare instellingen van sociale zekerheid, vertegenwoordigd door hun Beheerscomité en, anderzijds, de federale Staat, vertegenwoordigd door de Voogdijministers van de betrokken instellingen, hebben onderschreven in het kader van de uitvoering van de bestuursovereenkomsten voor de periode van 1 januari 2016 tot 31 december 2018. Deze bestuursovereenkomsten worden gesloten in overeenstemming met de bepalingen van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid.

Alle bepalingen van de gemeenschappelijke hoofdstukken worden ingepast in alle bestuursovereenkomsten van de openbare instellingen van sociale zekerheid voor zover daarover niet anders beslist wordt in het kader van de individuele onderhandeling van de bestuursovereenkomst van een instelling en voor zover deze integratie mogelijk, opportuun of nuttig is, rekening houdend met de overheveling van bevoegdheden voorzien in het kader van de staatshervorming of van de fusieoperaties.

### **A. Algemene gemeenschappelijke verbintenissen voor beide partijen**

---

#### **A. 1. Juridisch kader van de overeenkomst**

---

##### Artikel 31

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.

#### **A. 2. Beheerprincipes**

---

##### Artikel 32

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 33

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 Art. 42 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 34

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 RSZ.

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 RSZ zoveel mogelijk aan te moedigen of te veralgemenen.

### **A. 3. Inwinnen van adviezen, voorafgaand overleg en informatieverstrekking door de federale Staat**

---

#### Artikel 35

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 logistieke 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.

## **A. 4. Verbintenissen over de wijzigingen van de overeenkomst**

---

### ***Wijziging van de overeenkomst***

#### Artikel 36

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 37

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 65 of artikel 66, naargelang de omstandigheden worden gevolgd.

#### Artikel 38

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

## **A. 5. Verbintenissen over de mededeling van de beslissingen van een begrotingsconclaaf**

---

#### Artikel 39

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

## **A. 6. Verbintenissen over de opvolging van de uitvoering van de overeenkomst**

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

#### Artikel 40

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 43 wordt hierbij gerespecteerd.

#### Artikel 41

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 42

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 administratie-generaal 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 43

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.

## **A. 7. Verbintenissen in het kader van de evaluatie van de uitvoering van de overeenkomst**

---

### ***Weerslag van maatregelen die niet opgenomen zijn in de overeenkomst***

Artikel 44

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 45

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 de openbare instellingen van sociale zekerheid.

## **A. 8. Verbintenissen over veiligheidsnormen**

---

Artikel 46

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

---

## A. 9. Verbintenissen over de Staatsfinanciering

---

### Artikel 47

Na overleg met de RSZ en het RSVZ, verbindt de Staat er zich toe het betalingsplan dat jaarlijks opgesteld wordt (alook 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.

---

## A. 10. Verbintenissen over de opmaak van de opdrachtenbegroting

---

### Artikel 48

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.

---

## A. 11. Overheveling van bevoegdheden

---

### Artikel 49

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 aangegane verbintenissen echter slechts naleven als die verenigbaar zijn met de beleidsbeslissingen die in het kader van die overdrachten zullen worden genomen.

## **B. Specifieke gemeenschappelijke verbintenissen en synergieën tussen OISZ**

---

### **B. 1. Verbintenissen over het personeelsbeleid (HRM)**

---

#### Artikel 50

##### **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 wedden- en belastingfiches 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 56.

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 62.

#### **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 wervingsselecties 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.

## **B. 2. Verbintenissen over het ICT-beheer**

### Artikel 51

#### **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 RSZ 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.

## B. 3. Verbintenissen over het logistiek beheer

### Artikel 52

#### § 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, energieperformantie, 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.

## B. 4. Verbintenissen over interne audit

---

### Artikel 53

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 worden 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.

## B. 5. Verbintenissen over het openstellen van synergieën voor andere partners (secundair netwerk)

---

### Artikel 54

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.

---

## **B. 6. Verbintenissen over de aanpassing van de administratieve organisatie van de sociale zekerheid**

---

### Artikel 55

Het College van OISZ en de sociale partners 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.

---

## **B. 7. Verbintenissen over gemeenschappelijke rapportering**

---

### Artikel 56

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 50, 51, 52 en 53. 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.

---

## **B. 8. Diensten ontwikkelen of gebruiken in het kader van de synergieën**

---

### Artikel 57

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.

## C. Budgettair, financieel 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 openbare instellingen van sociale zekerheid 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 openbare instellingen van sociale zekerheid die zijn onderworpen aan het bovenvermelde KB van 3 april 1997
- en de respectievelijke omzendbrieven.

### C. 1. De beheersbegroting

---

Artikel 58

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 59

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 60

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 61

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 65 en 66.

## C. 2. De adviezen van de Regeringscommissaris van Begroting in verband met begroting, boekhouding, personeel, ICT...

---

## Artikel 62

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 63

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 Regeringscommissaris, een vraag tot akkoord over de begroting of een vraag tot herverdeling) zal vooraf of op hetzelfde moment aan de Voogdijminister worden gecommuniceerd.

## C. 3. De aanpassing van de beheersbegroting ingevolge herschikkingen tussen begrotingsartikelen

---

## Artikel 64

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 62 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.



## **C. 4. Aanpassing van de beheersbegroting ingevolge gewijzigde omstandigheden**

---

### Artikel 65

De volgende thematieken zullen op initiatief van de instelling besproken worden met de Voogdijminister(s), de Minister tot wiens bevoegdheden de begroting behoren 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 recurrenente jaarlijkse personeels- en werkingskosten op kruissnelheid),
- Personeel
  - Indien het globaal bedrag van het personeelskrediet berekend volgens de formule van artikel 74 evenwel lager is dan het bedrag bekomen door middel van de berekeningsmethode eigen aan de instelling, vermeld in artikel 73 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 74 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).

## **C. 5. De verlaging of de niet-aanpassing van de beheersbegroting ingevolge een nieuwe opdracht of zonder nieuwe opdracht**

---

### Artikel 66

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 koninklijke besluit van 3 april 1997 en op basis van een objectief meetinstrument, in volgende gevallen:

- Indien de federale Staat het bij het artikel 71 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.

## **C. 6. De verhoging van de beheersbegroting van het lopende jaar ingevolge de toekenning van eigen beheersontvangsten**

### Artikel 67

§ 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 beheersenveloppe 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 beheersenveloppe van het lopende jaar mits gunstig advies van de Regeringscommissaris van Begroting, binnen de in het eerste lid van het artikel 62 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 75 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 beheersenveloppe, 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 beheersenveloppe 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 beheersenveloppe van het lopende jaar mits gunstig advies van de Regeringscommissaris van Begroting, binnen de in het eerste lid van het artikel 62 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 beheersenveloppe van de instelling die de prestaties levert voor de andere OISZ, mits gunstig advies van de Regeringscommissaris, en worden ter informatie meegedeeld aan de Voogdijministers, aan de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort en aan de Minister tot wiens bevoegdheid de ambtenarenzaken behoren.

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.

## C. 7. De verhoging van de beheersbegroting ingevolge de overdracht van kredieten van het vorige begrotingsjaar

---

### Artikel 68

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 62 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.

## C. 8. De aanpassing van de beheersbegroting ingevolge een wijziging van de sociale bijdragen

---

### Artikel 69

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.

## C. 9. De verhoging van de beheersbegroting ingevolge de betalingen van achterstallige competentiepremies

---

### Artikel 70

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 achterstallen 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.

## C. 10. Beheersbegroting voor de jaren 2016, 2017 en 2018

### Artikel 71

De beheersbegroting van de instelling voor de jaren 2016, 2017 en 2018, die overeenkomstig artikel 58 en de beslissing van de Ministerraad van 18/12/2015 werd bepaald, wordt als volgt vastgelegd:

	<b>Initiële kredieten 2016 met afgesplitste niet- limitatieve werkingsuitgaven</b>	<b>Kredieten 2017 (1) in constante prijzen met afgesplitste niet-limitatieve werkingsuitgaven</b>	<b>Kredieten 2018 (1) in constante prijzen met afgesplitste niet-limitatieve werkingsuitgaven</b>
<b>Personeelsuitgaven</b>	<b>85.973.781</b>	<b>84.254.305</b>	<b>82.569.219</b>
<b>Werkingsuitgaven</b>	<b>79.137.219</b>	<b>77.269.009</b>	<b>71.577.063</b>
<i>waarvan: Gewone werking</i>	10.748.298	11.965.915	10.067.280
<i>Informatica</i>	68.388.921	65.303.093	61.509.783
<b>Investeringsen</b>	<b>781.540</b>	<b>13.865.425</b>	<b>749.632</b>
<i>waarvan: Roerende investeringen</i>	194.705	190.784	186.942
<i>Informatica-investeringen</i>	64.582	62.833	61.118
<i>Onroerende investeringen</i>	522.253	13.611.808	501.572
<b>Niet limitatieve werkingsuitgaven</b>	<b>373.400</b>	<b>365.932</b>	<b>358.613</b>
<b>Totaal</b>	<b>166.265.940</b>	<b>175.754.671</b>	<b>155.254.527</b>

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

Deze beheersenveloppe 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.

## C. 11. Maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel

### Artikel 72

Overeenkomstig artikel 5 van het KB van 3 april 1997 wordt het maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel vastgelegd op 85.411.687 EUR voor het jaar 2016, op 83.703.258 EUR voor het jaar 2017 en op 82.029.193 voor het jaar 2018.

## C. 12. Jaarlijkse herziening

### Artikel 73

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 66.

#### Artikel 74

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:

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

(1) hypothese van het economisch budget van het Planbureau

(2) reële coëfficiënt

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 65 of artikel 66 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 65 of artikel 66 naargelang de omstandigheden.

## **C. 13. Onroerende verrichtingen**

#### Artikel 75

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 beheersenvolpe van het lopende jaar het voorafgaand akkoord van de Voogdijminister(s) en van de Minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort. Deze bijkomende beheersenvolpe 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.

## C. 14. Algemene en analytische boekhouding

---

### Artikel 76

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.

## C. 15. Bezorgen van periodieke staten

---

### Artikel 77

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 78

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.

## D. Meewerking aan transversale projecten

---

### Artikel 79

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 80

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.



## E. Slotbepalingen

---

### Artikel 81

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.

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.

\*

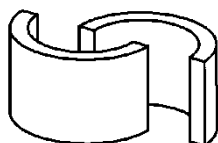
\*

\*

Getekend te Brussel op

In 2 exemplaren

<b><u>Voor de RSZ</u></b>	
<b><u>De vertegenwoordigers van de werknemers- en werkgeversorganisaties, aangeduid door het Beheerscomité</u></b>	<b><u>Het Algemeen Beheer</u></b>
Koen MEESTERS	Koen SNYDERS Administrateur-generaal
Estelle CEULEMANS	Anne KIRSCH Adjunct-administrateur-generaal
	<b><u>Voor de Federale Staat</u></b>
Sabine SLEGERS	<b>De Minister van Sociale Zaken en Volksgezondheid</b> Maggie DE BLOCK
Ivo VAN DAMME	<b>De Vice-eersteminister en minister van Werk, Economie en Consumenten, belast met Buitenlandse Handel</b> Kris PEETERS
Jean DE BREUCK	<b>De Minister van Defensie, belast met Ambtenarenzaken</b> Steven VANDEPUT
Koen CABOOTER	<b>De Minister van Begroting, belast met de Nationale Loterij</b> Sophie WILMÈS



**Contrat d'administration**

**entre**

**l'ETAT BELGE**

**et**

**l'OFFICE NATIONAL DE SECURITE SOCIALE,  
Institution publique de sécurité sociale**

**Couvrant les années 2016 - 2018**

**11.03.2016**



## Table des matières

<b><i>I. Introduction</i></b> .....	<b>7</b>
<b>A. Objet du contrat</b> .....	<b>7</b>
<b>B. Missions prioritaires</b> .....	<b>7</b>
<b><i>II. Missions de base</i></b> .....	<b>10</b>
<b>A. Engagements</b> .....	<b>10</b>
A. 1. Identification des employeurs .....	10
A. 2. Enregistrement et contrôle des déclarations .....	12
A. 3. Respect des règles en vigueur .....	16
A. 4. Lutte contre la fraude sociale.....	20
A. 5. Perception des cotisations.....	22
A. 6. Financement du régime .....	24
A. 7. Services à l'égard du public, des entreprises et des partenaires externes .....	28
<b>B. Evaluation de la réalisation des missions de base</b> .....	<b>32</b>
<b><i>III. Projets</i></b> .....	<b>37</b>
<b>A. Projets en cours visant à améliorer l'efficacité au niveau de l'exécution des missions de base</b> .....	<b>37</b>
A. 1. Modernisation de la gestion de compte .....	37
A. 2. Intégration des processus.....	38
A. 3. Informatisation du processus d'identification des employeurs .....	38
A. 4. Le dossier électronique en soutien des processus internes.....	39
A. 5. Généralisation de la communication numérique à l'attention des employeurs .....	39
A. 6. Centre de connaissances statistiques .....	40
A. 7. Modernisation des avis de crédit et de débit .....	40
A. 8. Compensation de dettes entre l'ONSS et le SPF Finances .....	41
<b>B. Modernisation de la gestion de la sécurité sociale – E-government</b> .....	<b>42</b>
B. 1. Déclarations de risques sociaux .....	42
B. 2. Simplification de la gestion d'accès pour les entreprises .....	43
<b>C. Projets en exécution de la politique gouvernementale</b> .....	<b>44</b>
C. 1. Modernisation du fonctionnement des services juridiques.....	44
C. 2. Echanges de données avec les employeurs et leurs mandataires .....	45
<b><i>IV. Lutte contre la fraude sociale</i></b> .....	<b>46</b>
A. 1. Pilotage des processus opérationnels au départ d'un profil en matière de recouvrement... ..	47
<b><i>V. Travailler autrement</i></b> .....	<b>48</b>
A. 1. Optimisation de l'utilisation des ressources.....	48
A. 2. Employeur attractif .....	48
<b><i>VI. Suivi de l'exécution efficiente de nos missions</i></b> .....	<b>49</b>
<b>A. Audit interne</b> .....	<b>49</b>
<b>B. CAF</b> .....	<b>50</b>
<b>C. Comptabilité analytique</b> .....	<b>50</b>
<b>D. Balanced scorecard</b> .....	<b>50</b>
<b>E. Plan d'administration</b> .....	<b>51</b>
<b><i>VII. Collaboration avec les autorités en général et les autorités de tutelle en particulier</i></b> .....	<b>52</b>
<b>A. Description de la mission</b> .....	<b>52</b>
<b>B. Objectifs</b> .....	<b>53</b>

<b>VIII. Intégration entre l'ONSS et l'ORPSS .....</b>	<b>54</b>
<b>A. Point de départ de la fusion par intégration proposée .....</b>	<b>54</b>
<b>B. Travaux préparatoires avant la fusion .....</b>	<b>55</b>
B. 1. Constitution de groupes pilotes et de groupes de travail .....	55
B. 2. Concertation avec les autres institutions concernées par le débat sur la fusion .....	56
B. 3. La problématique des bâtiments .....	56
B. 4. Adaptation du contrat d'administration pour les années 2017- 2018 .....	56
<b>IX. Chapitres communs.....</b>	<b>57</b>
<b>A. Engagements généraux communs aux deux parties .....</b>	<b>57</b>
A. 1. Cadre juridique du contrat .....	57
A. 2. Principes de gestion .....	57
A. 3. Sollicitation d'avis, concertation préalable et information par l'Etat fédéral .....	58
A. 4. Engagements concernant les modifications du contrat .....	58
A. 5. Engagements concernant la communication des décisions prises lors d'un conclave budgétaire .....	59
A. 6. Engagements concernant le suivi de la réalisation du contrat .....	59
A. 7. Engagements dans le cadre de l'évaluation de la réalisation du contrat .....	60
A. 8. Engagements concernant les normes de sécurité .....	61
A. 9. Engagements de l'Etat concernant le financement .....	61
A. 10. Engagements concernant l'établissement du budget des missions .....	61
A. 11. Transferts des compétences .....	62
<b>B. Engagements communs spécifiques et synergies entre IPSS.....</b>	<b>62</b>
B. 1. Engagements concernant la politique du personnel (HRM) .....	62
B. 2. Engagements concernant la gestion informatique .....	66
B. 3. Engagements concernant la gestion logistique .....	67
B. 4. Engagements en matière d'audit interne .....	69
B. 5. Engagements concernant l'ouverture de synergies à d'autres partenaires (réseau secondaire).....	70
B. 6. Engagements concernant l'adaptation de l'organisation administrative de la sécurité sociale .....	70
B. 7. Engagement en matière de rapportage commun .....	70
B. 8. Développer ou utiliser des services dans le cadre des synergies .....	71
<b>C. Volet budgétaire, financier et comptable .....</b>	<b>71</b>
C. 1. Le budget de gestion .....	71
C. 2. Les avis du Commissaire du Gouvernement du Budget concernant le budget, la comptabilité, le personnel, l'ICT .....	72
C. 3. L'adaptation du budget de gestion à la suite de remaniement entre articles budgétaires ...	73
C. 4. Adaptation du Budget de gestion suite aux modifications de circonstances .....	73
C. 5. La diminution ou la non-adaptation du budget de gestion à la suite d'une nouvelle mission ou sans nouvelle mission .....	74
C. 6. L'augmentation du budget de gestion de l'année en cours à la suite de l'octroi de recettes de gestion propres.....	74
C. 7. L'augmentation du budget de gestion à la suite du transfert de crédits de l'exercice budgétaire précédent .....	76
C. 8. L'adaptation du budget de gestion à la suite d'une modification des cotisations sociales ..	76
C. 9. L'augmentation du budget de gestion à la suite des paiements d'arriérés de primes de compétences .....	76
C. 10. Budget de gestion pour les exercices 2016, 2017 et 2018 .....	77
C. 11. Montant maximal des crédits pour le personnel statutaire .....	77
C. 12. Révision annuelle .....	78
C. 13. Opérations immobilières .....	78
C. 14. Comptabilité générale et analytique .....	79
C. 15. Transmission des états périodiques .....	79
<b>D. Participation aux projets transversaux.....</b>	<b>80</b>
<b>E. Dispositions finales.....</b>	<b>81</b>

## CONTRAT D'ADMINISTRATION

Vu l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs qui a institué l'ONSS et la loi du 27 juin 1969 révisant ledit arrêté qui en précise la mission et l'organisation (art. 5 à 13);

Vu l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, en exécution 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;

Vu la concertation au Comité de direction de l'ONSS les 23.06.2015, 30.06.2015, 18.01.2016, 01.02.2016 et 22.02.2016;

Vu les informations données au Comité de concertation de base de l'ONSS les 26.06.2015 et 25.01.2016;

Vu l'avis du Comité de concertation de base du 17.02.2016;

Vu l'accord du Comité de Gestion de l'ONSS donné les 26.06.2015, 29.01.2016 et 04.03.2016;

Vu le contrôle de « coordination » et de « cohérence » entre les contrats d'administration des différentes institutions publiques de sécurité sociale effectué en date du 29.06.2015 sur le projet de contrat d'administration par le Collège des institutions publiques de sécurité sociale conformément à l'article 6 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 précité;

Vu l'accord du Gouvernement après délibération en Conseil des Ministres en date du 11.03.2016.

il est convenu ce qui suit entre, d'une part,

l'Etat belge, représenté par Madame Maggie DE BLOCK, Ministre ayant les affaires sociales et la santé publique dans ses attributions, et par Monsieur Kris PEETERS, Ministre ayant l'emploi dans ses attributions, assistées par Monsieur Steven VANDEPUT, Ministre ayant la fonction publique dans ses attributions et par Madame Sophie WILMÈS, Ministre ayant le budget dans ses attributions.

dénommé ci-après « l'Etat »

et, d'autre part,

l'Office national de sécurité sociale, institution publique de sécurité sociale, dont le siège est établi à 1060 BRUXELLES, Place Victor Horta 11, représenté par Monsieur Koen MEESTERS, Madame Estelle CEULEMANS, Madame Sabine SLEGGERS, Monsieur Ivo VAN DAMME, Monsieur Jean DE BREUCK et Monsieur Koen CABOOTER, membres du Comité de Gestion, délégués à cet effet, par Monsieur Koen SNYDERS, Administrateur général et Madame Anne KIRSCH, Administrateur général adjoint

dénommé ci-après « l'ONSS » :

# I. Introduction

---

## A. Objet du contrat

---

### Article 1<sup>er</sup>    Objet du contrat

Le présent contrat d'administration porte sur les engagements convenus entre l'Etat et l'ONSS. Les deux 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'ONSS dans le cadre de la responsabilité des institutions publiques de sécurité sociale.

Ces engagements précisent, en vue d'optimiser le fonctionnement de l'Institution, les conditions nécessaires à la réalisation des missions de service public confiées à l'ONSS en matière de sécurité sociale.

## B. Missions prioritaires

---

### Article 2       Missions

Depuis 1945, l'Office national de sécurité sociale (ONSS) remplit un rôle social dans un environnement socio-économique en constante évolution; ce rôle est d'assurer une gestion moderne et de garantir un financement adéquat du système belge de sécurité sociale des travailleurs salariés régi par la loi du 27 juin 1969.

Dans sa déclaration d'identité, actualisée par le Comité de gestion en sa séance du 26 avril 2002, l'ONSS a rappelé ses missions, ses tâches et ses valeurs, celles qui lui permettent de rencontrer les trois responsabilités prioritaires reprises ci-dessous.

§1<sup>er</sup> *Première responsabilité prioritaire* : garantir dans les délais impartis la perception et la répartition correctes et régulières des cotisations de sécurité sociale dues et destinées à l'ensemble des branches de la sécurité sociale (soins de santé, indemnités de maladie et d'invalidité, accidents du travail et maladies professionnelles, allocations de chômage, prépensions, interruption de carrière et crédit-temps, pensions de retraite et de survie), au régime des vacances annuelles et à de nombreux fonds sociaux.



La perception implique l'identification des employeurs, soumis à la loi du 27 juin 1969, dans le répertoire de l'ONSS, le traitement et la vérification de plus de 220.000 déclarations par trimestre, la gestion complexe des nombreuses formules de réduction, de cotisations spéciales ou d'exonération de cotisations ainsi que le dépistage et l'identification de ceux qui ne respectent pas les règles en vigueur.

La répartition en faveur des institutions publiques chargées d'accorder les prestations sociales suppose la double obligation de garantir à ces institutions une couverture financière complète et de placer judicieusement les moyens non utilisés.

- §2 *Deuxième responsabilité prioritaire* : pour l'ensemble des branches précitées, assurer dans les délais impartis la collecte et la répartition correctes et régulières des données administratives qui doivent permettre d'instruire les droits des assurés sociaux.

La collecte des données est basée sur une gestion rapide, sûre et interactive des informations qui se rapportent principalement aux relations du travail, aux rémunérations des travailleurs, à leur carrière et à leur temps de travail.

- §3 *Troisième responsabilité prioritaire* : mettre à disposition, sans porter atteinte aux principes de la protection de la vie privée, les données statistiques ou actuarielles que l'ONSS détient et qui peuvent s'avérer utiles à l'octroi de droits, à l'élaboration et à l'évaluation de mesures de politique sociale ou à l'information en général ou encore pour la recherche scientifique.

La sixième réforme de l'Etat a un impact sur les différentes missions de l'ONSS. Ainsi, le transfert du régime des allocations familiales et de certaines parties de la politique du marché de l'emploi et des soins de santé, a des conséquences importantes sur la perception des cotisations et le financement de la sécurité sociale. Par ailleurs, l'ONSS restera l'organisme opérationnel pour la réalisation de la politique régionale en matière de groupes cibles.

Dans un Protocole avec les Régions et les Communautés, des accords pratiques ont été conclus sur la façon dont les différentes autorités collaboreront suite au transfert des compétences concernées.

Outre ce protocole dit "vertical", un protocole "horizontal" règle la ventilation des dépenses de sécurité sociale entre les entités fédérées pour les matières transférées à ces entités dans le cadre de la sixième réforme de l'Etat. Il s'agit de la ventilation des dépenses encourues par les institutions de sécurité sociale dans ces matières pour le compte des Régions, des Communautés et de la Commission communautaire commune. Le protocole prévoit un versement direct par le SPF Finances aux organismes de sécurité sociale concernés des transferts accordés aux entités fédérées.

Un groupe-pilote permanent assure le suivi des différentes activités. Il est dirigé par l'administrateur général de l'ONSS et est composé des représentants des fonctionnaires dirigeants de la Communauté flamande, de la Région wallonne, de la Région de Bruxelles-Capitale et de la Communauté germanophone. Il comprend non seulement les représentants de l'ONSS, mais également ceux de l'ORPSS et de la

CSPM. Ce groupe-pilote assure également la coordination des activités des services d'inspection fédéraux et régionaux dans ces matières.

Article 3 Valeurs

Par la mise en œuvre des valeurs qu'il prône, à savoir *l'ouverture, la confiance et l'innovation*, l'ONSS, institution gérée paritairement, a aussi le souci d'être une administration publique de son temps. Pour ses collaborateurs, il entend promouvoir entre autres d'excellentes conditions de travail basées sur le respect mutuel, et des perspectives de carrière tenant compte des compétences de chacun.

---

## II. Missions de base

---

### A. Engagements

---

L'ONSS met en œuvre un suivi transversal des dossiers et une organisation de ses processus de traitement qui visent à fournir un service de qualité et à permettre une gestion des dossiers efficace ainsi qu'une recherche systématique des anomalies et des fraudeurs. L'ONSS veut être une administration publique modèle, capable de réagir à l'évolution de l'environnement social et économique national et européen et d'offrir des réponses cohérentes et adaptées dans les délais les plus brefs.

Le traitement du dossier d'un employeur belge comporte son identification dans le répertoire de l'ONSS, l'identification de la relation du travail (Dimona et Limosa), le traitement et la vérification de ses déclarations (y compris la gestion complexe des nombreuses formules de réductions ou d'exonérations de cotisations auxquelles il peut avoir droit) et la perception des montants de cotisations dus. Le traitement du dossier d'un employeur étranger comporte son identification dans le répertoire REE et les bases de données nécessaires à son suivi.

La perception de tous les montants dus implique le dépistage et l'identification de ceux qui ne respectent pas les règles en vigueur. Le traitement classique du dossier d'un employeur peut donc être complété par des régularisations, souvent sur la base d'un rapport d'enquête, d'une procédure de recouvrement judiciaire ou d'un dossier de suivi juridique. L'ONSS vérifie si les normes, règles et réglementations en vigueur sont respectées par les employeurs assujettis à la sécurité sociale, par les secrétariats sociaux agréés et par d'autres prestataires de services sociaux.

La répartition en faveur des institutions publiques chargées d'accorder les prestations sociales suppose la double obligation de garantir à ces institutions une couverture financière complète (percevoir tous les moyens financiers dus et prévoir les emprunts éventuellement nécessaires) et de placer judicieusement les moyens non immédiatement utilisés.

Atteindre ces objectifs implique l'utilisation optimale de tous les types de ressources disponibles (informatiques, Ressources Humaines, financières) dans un but commun, la satisfaction des usagers, des collaborateurs et des entreprises externes pour ou avec qui nous exerçons notre mission.

#### A. 1. Identification des employeurs

---

##### a) Identification des employeurs belges

L'ONSS reconnaît la qualité d'employeur à toute personne physique ou morale qui sollicite son identification parce qu'elle souhaite occuper du personnel assujetti à la sécurité sociale belge, à l'exception de celle qui tombe dans le champ d'application de la législation de l'ORPSS. Cette tâche ne porte pas seulement sur les données générales d'identification mais également, en fonction des activités déclarées par l'employeur, sur la détermination des taux de cotisations appropriés.

**Article 4 Attribution de la qualité d'employeur**

Toutes les entreprises doivent en principe demander un numéro unique, délivré par la BCE, par l'intermédiaire d'initiateurs désignés légalement. L'ONSS alimente cette banque, notamment au niveau des critères « qualité » et « activité », par les données de son répertoire des employeurs.

L'ONSS joue également le rôle d'initiateur de l'entreprise, y compris des éventuelles unités d'établissement, pour :

- toute personne physique qui occupe exclusivement des travailleurs domestiques et/ou autres gens de maison ;
- toute personne physique étrangère sans établissement ou unité stable en Belgique ;
- les sociétés ou associations sans personnalité juridique ;
- en ce qui concerne uniquement les unités d'établissement, pour les institutions publiques et les employeurs non commerciaux pour lesquels la législation sur la Banque Carrefour des entreprises et ses arrêtés d'exécution ont prévu explicitement qu'ils ne devaient pas s'inscrire auprès d'un guichet d'entreprise.

L'ONSS tient à jour son répertoire des employeurs (= base de données qui contient les principaux éléments permettant d'identifier l'employeur et des informations sur ses activités économiques) sur la base des informations fournies par les employeurs ou leurs mandataires ou à partir des renseignements émanant des services d'inspection et/ou obtenus par la consultation des banques de données officielles (Moniteur belge, registre du commerce) et de la BCE (la source authentique).

L'ONSS traite les demandes d'identification dans les 5 jours ouvrables, excepté en décembre et en janvier du fait du volume important de dossiers accumulés durant la période de vacances et du plus grand nombre de demandes d'identification au cours de ces deux mois. Durant ceux-ci, le délai de traitement est de 8 jours ouvrables. L'ONSS veille aussi activement à garantir la qualité du répertoire des employeurs et à améliorer les données de la Banque Carrefour des Entreprises. L'ONSS maintient le lien entre le numéro BCE et le numéro d'identification de l'ONSS dans tous les cas où cela est nécessaire.

*Engagement :*

*Pourcentage des demandes validées dans les 5 jours ouvrables(calculé à partir du moment où le dossier est complet). Durant les mois de décembre et janvier, le délai de traitement est de 8 jours ouvrables.*

*Norme : 90%*

**b) Identification des employeurs étrangers**

L'ONSS joue le rôle d'initiateur dans la BCE pour toute entreprise étrangère non assujettie à la sécurité sociale belge mais ayant la qualité d'entrepreneur déclarant ou de sous-traitant dans la déclaration de travaux (DDT – art 30bis et 30ter) ainsi que pour les entreprises étrangères non assujetties à la sécurité sociale belge mais déclarées solidairement responsables en application de l'article 30bis et de l'art 30ter (initier uniquement les numéros d'entreprise).

De plus, l'ONSS attribue un numéro d'identification "FEEN" (Foreign Economic Entity Number) aux entreprises étrangères qui effectuent une déclaration LIMOSA ou qui sont reprises sur les copies des certificats "législation applicable" que l'ONSS reçoit d'institutions étrangères et encode dans l'application électronique GOTOT-IN. Ces certificats servent comme preuve que les personnes reprises sur ces documents sont, pendant la durée de l'exercice d'activités en Belgique, soumises à la législation de sécurité sociale de leur pays.

Les données des entreprises étrangères qui disposent d'un FEEN sont sauvegardées dans le répertoire REE ("Répertoire d'Entités économiques"). Ce répertoire comprend également les données relatives aux lieux de travail en Belgique qui figurent dans les déclarations Limosa et sur les copies des certificats "législation applicable" qui sont délivrées par des institutions étrangères.

Comme les entreprises étrangères ne sont en principe pas connues via le répertoire des employeurs de l'ONSS ou le répertoire de la BCE, l'ONSS leur attribue un numéro d'identification FEEN.

## **A. 2. Enregistrement et contrôle des déclarations**

L'ONSS traite les déclarations des employeurs assujettis à la Sécurité sociale belge, des secrétariats sociaux agréés et d'autres prestataires de services sociaux. Ce traitement implique leur enregistrement mais aussi un premier contrôle du contenu, au moment où la déclaration est enregistrée. De cette manière, l'ONSS assure une qualité initiale pour la sauvegarde des droits sociaux des travailleurs.

Cette tâche comprend :

Article 5      Enregistrer correctement et à temps la déclaration DIMONA (déclarations originales et de modification)

L'enregistrement de la déclaration DIMONA implique en première instance qu'il doit toujours être possible d'envoyer la déclaration selon la législation et réglementation en vigueur et donc sur base des instructions mises à jour. Ces dernières années, il y a eu une augmentation des changements et des adaptations liés à la déclaration immédiate de l'occupation et aux données minimales reprises dans le fichier du personnel.

De manière régulière l'ONSS a l'obligation d'adapter les canaux d'input, les instructions et les procédures internes et de prévoir une bonne communication afin de permettre aux employeurs d'enregistrer correctement et à temps la déclaration DIMONA.

La déclaration se fait électroniquement. Après réception de la déclaration électronique de l'entrée en service et/ou sortie de service d'un travailleur, l'ONSS envoie automatiquement et immédiatement un avis électronique: avec le résultat du traitement du fichier et s'ensuit une notification concernant le traitement, l'enregistrement ou non de la déclaration.

Si la déclaration comporte une anomalie bloquante, l'expéditeur reçoit l'information que la déclaration n'est pas acceptée en communiquant le motif du refus. Si la déclaration est acceptée, il en est informé via une notification positive, indiquant les problèmes possibles ("warnings") qui doivent retenir son attention.

Article 6 Enregistrer correctement et à temps les déclarations trimestrielles DmfA (déclarations originales et rectifications)

L'enregistrement de la déclaration DmfA a vu le jour pour permettre aux employeurs d'introduire leur déclaration électroniquement. Chaque trimestre, les adaptations nécessaires en fonction des nouveautés sont reprises dans les instructions.

Depuis une dizaine d'années, l'ONSS dispose d'un contrôle intégral de qualité pour les déclarations trimestrielles qui est optimisé en continu. C'est-à-dire un système qui lui permet de suivre de façon permanente le traitement des déclarations et de détecter les anomalies. L'ONSS entreprend toujours des actions adaptées et recherche des solutions si des problèmes systématiques et structurels se présentent lors de l'introduction et du traitement des déclarations trimestrielles.

L'ONSS s'efforce de :

- Transmettre immédiatement une confirmation à l'expéditeur après une série de contrôles formels. Cette confirmation indique que le fichier est lisible et a bien été reçu. Elle n'indique pas que les données soient complètes.
- Transmettre à l'expéditeur, après contrôle du contenu, un avis électronique « notification » lui signifiant si sa déclaration est acceptable et quelles fautes ont éventuellement été constatées. Une notification « ok » signifie que la déclaration peut être chargée en vue d'un traitement ultérieur. Si la déclaration n'est pas acceptable, une notification « not ok » est transmise et l'expéditeur doit alors renvoyer une déclaration rectifiée. L'ONSS garantit qu'une notification est toujours envoyée à la suite de la vérification du contenu de la déclaration.

Article 7 Encoder correctement et à temps les copies des déclarations "législation applicable" délivrées par des institutions étrangères et reprendre correctement et à temps les déclarations LIMOSA

a) Encoder correctement et à temps les copies des déclarations "législation applicable"

Dans le cadre de la coordination des systèmes de sécurité sociale par le biais d'accords bilatéraux et multilatéraux en matière de sécurité sociale et des Règlements européens en la matière, les institutions étrangères compétentes délivrent, à la demande des employeurs ou des travailleurs, des documents attestant que les personnes reprises dans ces documents sont soumises à la législation de sécurité sociale de leur pays pendant l'exercice d'activités en Belgique.

Ces institutions sont invitées à transmettre à l'ONSS une copie de ces documents.

L'ONSS encode et contrôle les copies reçues à l'aide d'une application informatique spécifique (GOTOT-IN).

b) Reprendre correctement et à temps les déclarations dans la banque de données LIMOSA « déclaration obligatoire »

En vertu de la loi-programme du 27 décembre 2006, toute personne venant de l'étranger pour exercer temporairement ou partiellement des activités sur le territoire belge doit faire l'objet d'une déclaration préalable.

Le client belge (utilisateur final ou commettant) doit vérifier si la déclaration préalable a bien été effectuée pour toute personne qui vient travailler chez ou pour lui.

Le client belge a la responsabilité de transmettre une déclaration signalant à l'ONSS la présence d'un travailleur pour lequel aucune déclaration préalable n'a été effectuée.

Article 8 Mettre les données relatives aux travailleurs à disposition du réseau de la sécurité sociale

a) Les déclarations DmfA et DIMONA sont enregistrées dans les bases de données de l'ONSS. L'ONSS met ces données à disposition du réseau de la sécurité sociale via la BCSS. Les utilisateurs de ces données ont aussi la possibilité de consulter certaines données déterminées.

*Engagements :*

- *Pourcentage d'avis DmfA électroniques envoyés dans les 4 jours calendrier.*

*Norme : 90%*

- *Pourcentage d'avis électroniques "fichier du personnel" envoyés dans les 2 jours calendrier*

*Norme : 90%*

De plus en plus d'institutions fédérales en dehors du réseau de la sécurité sociale souhaitent avoir accès aux données de l'ONSS. Chaque demande doit être minutieusement analysée, réalisée et mise en production selon une approche de projet en concertation avec tous les secteurs, sur base d'un arbre de décision ferme. Un nouvel utilisateur qui a des questions sur la signification de certaines données adresse ses questions à l'ONSS, qui est chargé de donner le feedback nécessaire. Si souhaité, et tenant compte de la charge de travail et des moyens disponibles, une formation aux nouveaux utilisateurs peut être prévue. Au fur et à mesure que les flux de données seront réalisés sur base de la banque de données "Carrières", l'ONSS s'engage à maintenir le même niveau d'appui aux utilisateurs.

b) L'ONSS le fait également pour le cadastre LIMOSA, qui est une banque de données intégrée qui a pour vocation de centraliser toutes les données détenues par les autorités fédérales ou régionales concernant l'occupation de travailleurs étrangers en Belgique.

Le cadastre LIMOSA peut être consulté par les services d'inspection des institutions autorisées.

L'ONSS s'engage à faire migrer les données relatives aux copies des certificats étrangers "législation applicable" et des déclarations LIMOSA dans le cadastre LIMOSA dans les 2 jours ouvrables à partir de leur réception respectivement dans la banque de données GOTOT IN (certificats étrangers) ou LIMOSA (déclarations).

*Engagement :*

*Pourcentage de données électroniques relatives aux attestations "législation applicable" et aux déclarations Limosa envoyées dans un délai de 2 jours (délai entre la réception d'une attestation et la modification dans le cadastre).*

*Norme : 95%*

Article 9 Accroître la qualité des données individuelles des travailleurs et l'exactitude des cotisations de sécurité sociale

Préalablement à l'enregistrement effectif de la déclaration DmfA dans la base de données, il est donc procédé à un contrôle détaillé portant sur l'exactitude des données présentes. Les fautes probables au niveau des prestations déclarées et des cotisations et réductions de cotisations calculées génèrent des anomalies signalées qui sont portées à la connaissance de l'expéditeur par le biais de la notification.

La rectification de ces anomalies accroît la qualité des données et peut aboutir à un nouveau calcul des cotisations :

- Lorsqu'au moment du contrôle, tous les éléments nécessaires à une rectification complète correcte sont présents, ces corrections sont opérées immédiatement via les "corrections système".
- Les autres anomalies seront dans un stade ultérieur manuellement contrôlées et corrigées.

Tout expéditeur d'une déclaration sera systématiquement informé des anomalies via les avis « feedback ». Il sera encouragé à résoudre ces anomalies via les canaux de communication habituels. Si les anomalies présentes ne sont pas améliorées à temps par l'expéditeur, l'ONSS le fera lui-même à posteriori.

*Engagement :*

*Pourcentage de lignes travailleurs sans anomalies prioritaires à la fin du trimestre écoulé.*

*Norme : 95% au moment "T - 1"*

Ces anomalies « prioritaires » concernent en particulier les prestations et les rémunérations.

Cet engagement :

- Ne tient pas compte des contrôles complémentaires qui nous seraient demandés a posteriori.
- Signifie que l'ONSS possède tous les éléments nécessaires au contrôle et au traitement soient disponibles et que les données nécessaires, qui doivent être transmises par d'autres institutions de sécurité sociale, soient en possession de l'ONSS

Pour ce qui concerne le traitement des dossiers, l'ONSS tient compte d'un délai de prescription en vigueur.

Dans le cadre du projet « banque de données sur les carrières » l'ONSS va procéder à l'évaluation des procédures de gestion d'anomalies (croisement de données)

Article 10 Gestion correcte et à temps des contingents

L'ONSS s'est engagé pour des groupes spécifiques de travailleurs tels que les étudiants et les travailleurs occasionnels de l'Horeca à mettre en place un compteur qui montre combien de jours le travailleur concerné peut encore travailler sous un système de cotisations spéciales pour son statut. Ce compteur est basé sur les déclarations DIMONA et DmfA des employeurs.



L'ONSS garantit le traitement aussi bien des déclarations DIMONA que DmfA ainsi qu'une gestion correcte et à temps du contingent. De cette manière le travailleur peut consulter ses données actualisées. Lors de la consultation du contingent, le travailleur a aussi la possibilité d'imprimer une attestation qui donne à l'employeur une première garantie du nombre de jours calendrier qu'il peut encore travailler sous le système spécifique de cotisations.

Sur base des déclarations faites par l'employeur, le nombre de jours restant du contingent est recalculé. Il est toujours possible qu'un employeur se trompe sur le nombre de jours à prester de sorte que le travailleur ne voie pas le nombre de jours restant du contingent auquel il s'attendait.

Si ce travailleur ne parvient pas à consulter son contingent, il s'adresse, via les canaux habituels, à l'ONSS qui lui offre l'appui nécessaire et, au besoin, lui envoie l'attestation concernée.

*Engagement :*

*Pourcentage de demandes des intéressés concernant un état non-correct de leur contingent auxquelles il a été répondu dans un délai de 6 jours ouvrables.*

*Norme : 95 %*

### **A. 3. Respect des règles en vigueur**

La mission principale des services d'inspection est de fournir un appui opérationnel à l'ONSS dans le cadre de ses missions fondamentales de perception et de récolte des données. L'inspection instruit des enquêtes sur la base des demandes internes mais également à la demande d'autres institutions (INASTI, ONVA,...) ou des autorités judiciaires.

Un autre aspect de leur mission consiste à surveiller si les prestataires de services agréés remplissent toutes les conditions d'agrément et à vérifier si les prestataires de services sociaux non agréés traitent correctement les données qui leur ont été transmises par les employeurs.

L'ONSS effectue un contrôle financier, technique et administratif auprès des prestataires de services sociaux agréés et exerce également un contrôle sur les « silencieux ». Ces contrôles "silencieux" se rapportent à tous les dossiers des employeurs actifs affiliés chez eux et dont la déclaration trimestrielle n'a pas été envoyée à l'ONSS.

De plus, les services d'inspection de l'ONSS ont encore un rôle de coach et d'information à jouer, par lequel ils procurent aux nouveaux employeurs comme aux anciens des explications sur les règles nouvelles ou existantes, et assistent aussi ces employeurs - autant que nécessaire - dans le cadre des déclarations qu'ils doivent rentrer à l'ONSS.

Article 11 Contribuer à l'amélioration des données des déclarations

Afin de vérifier si le financement de la sécurité sociale est garanti et si les droits des travailleurs et des assurés sociaux sont suffisamment protégés, l'ONSS réalise des enquêtes auprès des employeurs ou de leurs mandataires. Les inspecteurs sociaux de l'Office peuvent, de leur propre initiative ou sur demande et en collaboration avec les inspecteurs sociaux des autres services d'inspection, effectuer des recherches ou exécuter des contrôles systématiques des déclarations de ces employeurs.

L'inspection de l'ONSS collabore également avec l'Inspection sociale (SPF Sécurité sociale), avec l'Inspection du Contrôle des lois sociales (SPF Emploi, Travail et Concertation sociale), avec l'inspection générale de l'ONEm, ainsi qu'avec les services d'inspection de l'INAMI et les services d'inspection régionaux.

Dans le cadre du soutien au SIRS, l'Inspection de l'ONSS prend part à la bonne exécution des différents protocoles de collaboration.

*Engagement :*

*Pourcentage de demandes d'enquêtes clôturées dans les 12 mois dans le cadre du contrôle de l'enregistrement et de la qualité des DMFA*

*Norme : 85 %*

Chaque année, l'ONSS définit le nombre de "nouveaux employeurs" auquel il faudra rendre visite. Pour la sélection de ces "nouveaux employeurs", il sera tenu compte du processus actuel d'identification provisoire et définitive. Ainsi, les employeurs qui ne se voient jamais attribuer un numéro ONSS définitif ou les employeurs qui sont identifiés provisoirement pour une période plus longue que prévue, seront repris dans la sélection. L'inspection contactera ces employeurs en adoptant une approche didactique et pédagogique.

Le nombre d'employeurs à contacter est fixé annuellement et s'élève à 1.500 pour 2016.

*Engagements :*

- *Pourcentage des employeurs nouvellement immatriculés sélectionnés, visités dans les 2 mois après la sélection .*

*Norme: chaque fois 80% des employeurs doivent être visités dans les 2 mois après la date de création de l'enquête.*

- *Engagement annuel: pourcentage d'enquêtes créées dans le cadre des enquêtes "nouvel employeur" par rapport au nombre d'enquêtes imposées (et planifiées par l'ONSS).*

*Norme: 100% (à atteindre à la fin de l'année, l'avancement est suivi trimestriellement)*

- *Début 2017, l'ONSS évaluera cette méthode de travail au sein du Comité de gestion.*

Article 12 Contribuer à l'amélioration du bon fonctionnement des prestataires de services sociaux agréés et des prestataires de services sociaux non agréés.

L'ONSS souhaite contrôler quelles erreurs/fautes sont commises lors de l'établissement de la déclaration trimestrielle.

L'ONSS organise aussi une surveillance sur la manière dont le prestataire de services sociaux agréé traite les données en provenance de l'employeur. Ceci fait partie des missions d'investigation de l'Inspection de l'ONSS.

L'ONSS fait parvenir annuellement à l'Union des Secrétariats sociaux agréés un rapport global sur le fonctionnement des prestataires de services sociaux agréés. Ce rapport comprend les constatations faites lors des contrôles techniques, financiers, silencieux et administratifs, ainsi que les résultats des contrôles administratifs internes.

De plus, l'ONSS transmet au siège principal de chaque prestataire de services sociaux agréé un tableau comparatif du pourcentage des erreurs relevées pour ce prestataire de services sociaux agréé et du pourcentage global des erreurs commises par l'ensemble des prestataires de services sociaux agréés, pour permettre à chacun d'entre eux de prendre les mesures nécessaires afin d'éviter les erreurs récurrentes. Les diverses erreurs sont commentées dans un rapport d'évaluation. Ces chiffres sont discutés à l'occasion des contrôles administratifs. D'autre part, le pourcentage global d'erreurs est discuté et commenté en réunion avec l'Union des secrétariats sociaux agréés.

Cette évaluation relative au fonctionnement de chaque secrétariat social permet un meilleur suivi de la correction des erreurs et, en priorité, des fautes les plus graves ayant un impact sur les droits des assurés sociaux.

L'ONSS est en train de mettre en place une procédure de suivi semblable pour les prestataires de services sociaux non agréés qui pourra être opérationnelle dès que nous disposerons du personnel en nombre suffisant.

Prochainement, l'ONSS recourra à un "baromètre de qualité". A l'aide de cet outil, le taux de qualité atteint par le travail d'un secrétariat social pourra être testé à différents niveaux (technique, administratif, financier). L'ONSS entend remplir en la matière le rôle de coach donnant un feedback aux secrétariats sociaux agréés.

*Engagements :*

- *Pourcentage de prestataires de services sociaux agréés qui ont été contrôlés depuis le début de l'année d'un point de vue administratif et financier (évolution sur l'année pour arriver à 100%)*

*Norme: 100% (à atteindre à la fin de l'année, l'avancement est suivi trimestriellement)*

- *L'ONSS soumettra, dans la première moitié de 2016, au Comité de gestion un projet de réglementation concernant le baromètre de qualité.*

Article 13      Contrôle a posteriori

Après l'enregistrement des déclarations, l'ONSS effectue, en sus des contrôles déjà exécutés au moment de l'enregistrement proprement dit, encore un certain nombre de contrôles a posteriori sur base des nouvelles informations reçues, collectées et à collecter.

*A cet effet, l'ONSS s'efforce de :*

- à chaque trimestre, avoir exécuté un nombre de contrôles a posteriori sur l'octroi correct des réductions de cotisations relatives aux déclarations enregistrées.
- après chaque trimestre, comparer entre elles les données qui se trouvent dans ses différentes bases de données internes et entreprendre les actions nécessaires pour remettre celles-ci en correspondance
- sur base régulière, comparer ses données avec les données des autres institutions et entreprendre les actions nécessaires pour qu'elles correspondent. Le traitement pratique est étroitement lié au projet « gestion de carrières »

avec comme objectif final de mettre à disposition une base de données aussi complète et actualisée que possible. Lors du traitement de ces dossiers, l'ONSS donne des priorités (voir aussi l'article 9) sur base des moyens disponibles (matériel) et de la charge de travail (personnel) en tenant compte des délais de prescription en vigueur.

Pour la résolution des anomalies, priorité est donnée aux anomalies qui ont un impact sur les droits sociaux du travailleur et n'ont pas été corrigées à temps par l'expéditeur (voir aussi article 9). Le Directeur général détermine ensuite, en accord avec le comité de direction, l'ordre suivant lequel seront opérés les contrôles restant à effectuer. La priorité sera donnée aux contrôles qui peuvent être entièrement réalisés sans contact supplémentaire avec d'autres institutions et partenaires externes, et aux contrôles qui n'ont aucun impact sur les salaires et prestations déclarés.

Consécutivement à une analyse approfondie des rapports d'enquêtes des différents services d'inspection, sur la base des informations provenant d'autres institutions de sécurité sociale et des éléments recueillis dans le dossier, l'ONSS établit des déclarations et apporte des rectifications.

*Engagements :*

- *Pourcentage de rapports d'enquêtes pouvant être traités dans les 3 mois (inspection ONSS)*

*Norme : 90%*

- *Pourcentage des rapports d'enquêtes pouvant être traités dans les 3 mois (autres inspections).*

*Norme : 90%*

Cet engagement ne peut être réalisé que si la qualité des rapports d'enquête est satisfaisante

D'autre part, une augmentation du nombre de rapports d'enquête aura une influence négative sur les délais proposés. L'ONSS estime que l'objectif ne peut plus être atteint si le nombre de rapports augmente de 10% ou plus ou si le nombre d'ETP nécessaire pour mener à bien les missions imposées diminue de 10% ou plus.

Lors du traitement de ces rapports, l'ONSS prend en compte les délais de prescription en vigueur.

## A. 4. Lutte contre la fraude sociale

L'ONSS collabore étroitement avec les instances judiciaires et les autres services d'inspection à la détection et à la lutte contre la fraude sociale.

L'ONSS s'inscrit dans les objectifs annuels du Plan d'action du Secrétaire d'Etat à la lutte contre la fraude sociale dont le plan d'action du SIRS fait partie intégrante.

Un plan d'action est établi annuellement. Ce plan d'action comprend divers projets interdisciplinaires pour la lutte contre la fraude, lesquels sont réalisés par divers groupes de travail auxquels participent très activement des représentants de différentes directions générales de l'ONSS.

Il y a ainsi les tables rondes avec les différents secteurs industriels (la construction, le secteur du transport, et plus particulièrement le secteur des taxis, l'horeca, le secteur du nettoyage,...) auxquelles les représentants de l'Inspection et d'autres directions de l'ONSS participent. Ils participent également régulièrement aux groupes de travail ou aux réunions avec les représentants des instances judiciaires et des autres partenaires « inspection » dans le cadre de la lutte contre le dumping social. Il en va de même pour les actions organisées et les groupes de travail créés dans le cadre de la lutte contre la fraude aux allocations sociales : non seulement l'ONSS y participe activement mais également la BCSS, l'ONem, l'INAMI etc.

Enfin, des groupes de travail sont créés et des actions sont organisées dans le cadre de la collaboration Benelux. Les représentants de l'ONSS y participent activement.

### Article 14 Contribuer à l'amélioration du dépistage et de la lutte contre la fraude sociale

Différentes directions ont été fusionnées au sein de l'ONSS en vue de collaborer encore plus efficacement à la lutte contre la fraude sociale. La Direction des Recouvrements particuliers, l'ancien Team d'Analyse et de Détection (TADT) et la Direction des Contrôles généraux ont été regroupés dans une nouvelle Direction, à savoir la Direction Gestion des Risques.

Cette Direction, créée au sein des services de l'Inspection et constituée d'une équipe multidisciplinaire d'analystes de données, de business analysts, d'inspecteurs et de juristes ayant acquis une longue expérience en matière de recouvrement et de détection, se concentrera sur les matières suivantes :

- Fraude au paiement : détecter les employeurs qui systématiquement tentent de se soustraire aux obligations de paiement des cotisations dues à l'ONSS ; rechercher les actifs de ces entreprises ainsi que les responsables. Ceci afin de faire en sorte, au moyen de procédures juridiques spéciales et rapides, que les cotisations sociales puissent être recouvrées le plus vite possible ou qu'il puisse être mis un terme aux activités de ces entreprises.
- Fraude aux allocations : détecter et empêcher d'agir les personnes et les entreprises qui, au moyen de faux documents (par ex. faux C4) obtiennent indûment une protection de la sécurité sociale belge. Les « assurés » prétendent ainsi à tort à des prestations de sécurité sociale telles que des allocations de chômage, prestations médicales, allocations pour incapacité de travail et allocations familiales.

- **Dumping social** : l'utilisation de techniques d'analyse de données doit permettre de dépister le détachement injustifié en Belgique de travailleurs et d'indépendants venus de l'étranger, d'effectuer en collaboration avec les autres services de contrôle des contrôles ciblés sur cette problématique, et de mettre également un terme, de la sorte, au détachement frauduleux et à la concurrence déloyale pour les entreprises belges.

Ainsi, la Direction Gestion des Risques s'emploiera, dans le cadre d'une étroite collaboration entre les services d'inspection et les instances judiciaires, à dépister et à réduire la fraude dans les secteurs à risque. Cette activité sera réalisée dans les limites des moyens disponibles tant pour la recherche des cas de fraude que pour la réalisation des contrôles sur le terrain.

*Engagements :*

- *Pourcentage d'enquêtes terminées dans le cadre du SIRS par rapport aux enquêtes imposées par le SIRS (planifiées par l'ONSS à la demande du SIRS).*

*Norme : T1= 25%, T2= 50%, T3= 75%, T4=100%*

- *L'ONSS assurera un suivi de ses efforts et de ses résultats en matière de lutte contre la fraude via un rapport mensuel au comité de direction et via un rapport semestriel au SIRS qui en informera le Secrétaire d'Etat à la Lutte contre la fraude sociale.*
- *L'ONSS transmettra, chaque trimestre, un rapport au Comité de gestion sur la contribution du service de l'Inspection à la lutte contre la fraude sociale.*

Article 15 Garantir le contrôle des données dans les secteurs identifiés comme présentant des risques en matière de perception et de fraude

L'ONSS gère les obligations qui découlent des législations établies pour lutter contre la fraude sociale dans certains secteurs (art 30bis et 30ter de la Loi du 27 juin 1969), enregistrement des présences (checkinetwork : mission remplie pour le compte du SPF Emploi et de l'ensemble des services d'Inspection), surveillance/accompagnement particulier d'entreprises, par exemple les titres services (mission en collaboration avec les régions). Tenant compte de l'accroissement constant de la charge de travail liée à ces activités, elles seront réalisées dans les limites des moyens disponibles.

L'ONSS informe les secteurs de leurs obligations, vérifie qu'elles sont respectées, gère les paiements reçus dans ce cadre, sanctionne (en vertu de son pouvoir en la matière) le non-respect constaté, et accorde des exonérations.

*Engagements :*

- *Pourcentage de dossiers ayant été traités dans les 90 jours calendrier qui suivent le contrôle de chantier (rapport d'enquête + mise en demeure).*

*Norme : 90%*

- *Pourcentage des paiements de retenues sur facture imputés sur le compte destinataire dans les 5 jours ouvrables.*

*Norme : 95%*

Dans le cadre de la lutte contre la fraude aux allocations, l'ONSS s'attache à poursuivre, par tous les moyens légaux et réglementaires, ses efforts en matière de dépistage des employeurs/travailleurs "fictifs" qui, sur base de déclarations "fictives" (DIMONA, DmfA), obtiennent des bénéficiaires ou allocations sociales alors qu'aucune prestation n'a été effectuée.

Enfin l'ONSS va continuer à veiller à l'application de la réglementation en matière de lutte contre les faux indépendants. L'ONSS s'engage dans la mesure du possible à s'attaquer à ce phénomène principalement dans les secteurs où l'on trouve régulièrement des faux indépendants.

## A. 5. Perception des cotisations

### Article 16 Assurer la tenue à jour des comptes d'employeurs

Dans sa mission de perception des cotisations, l'ONSS assure la tenue à jour efficace et efficiente des comptes d'employeurs. Les actions (automatiques ou manuelles) effectuées pour cette tenue à jour garantissent une communication correcte sur les comptes et un recouvrement rapide. Par exemple, pour un employeur donné, la situation créditrice d'un trimestre signalée par une anomalie empêche la surveillance automatique de la dette existant sur un autre trimestre. Cette situation nécessite une (re)vérification manuelle avant calcul automatique des sanctions, envoi automatique de rappels et, potentiellement, communication online de la situation débitrice de l'employeur. La réalisation du projet de modernisation de la gestion des comptes contribuera à une plus grande automatisation des tâches et à une mise à disposition des éléments des comptes sur internet.

#### *Engagements :*

- *Pourcentage des paiements imputés dans les 24 heures*

*Norme : 99%*

- *Pourcentage d'avis rectificatifs traités dans un délai de 5 jours ouvrables entre la date à laquelle la rectification est disponible dans l'application BEWARE et la date à laquelle les avis rectificatifs sont envoyés.*

*Norme : 90%*

- *Pourcentage des anomalies, qui ont pour effet d'empêcher la mise à jour des comptes et le recouvrement des créances, traitées dans les 5 jours ouvrables.*

*Norme : 60%*

*Ce sont, dans la plupart des cas, des anomalies signalant une situation créditrice sur une période (avec ou sans débit correspondant).*

*Il est impératif que ces situations soient clarifiées avant d'envisager de réclamer des sanctions ou d'engager des poursuites judiciaires.*

**Article 17** Gestion des difficultés de paiement au stade du recouvrement amiable

Le recouvrement des créances de l'ONSS commence par une phase amiable pendant laquelle des actions sont effectuées dans la mesure des moyens (en personnel) disponibles. Pour identifier les entreprises en difficultés et le type de difficultés rencontrées, des (r)appels de paiements sont envoyés, des délais de paiements amiables sont négociés, gérés et leur strict respect est surveillé.

L'efficacité du centre de compétence mis en place pour la gestion proactive et amiable des difficultés de paiement fait l'objet d'un suivi permanent. Les procédures du service seront adaptées en fonction de l'évolution au sein du Recouvrement judiciaire.

*Engagement :*

*Pourcentage des employeurs à contacter dans le cadre des actions d'accompagnement des employeurs en difficultés (e.a. troisième voie) effectivement contactés par l'ONSS dans les 20 jours ouvrables.*

*Norme : 80%*

**Article 18** Initialisation du recouvrement judiciaire

Lorsque la phase de recouvrement amiable n'aboutit pas à un résultat favorable, l'ONSS entame la procédure en recouvrement judiciaire sur base d'un extrait de compte reprenant les montants réclamés (sauf les exceptions motivées par le Comité de gestion).

*Engagement:*

*Pourcentage des extraits de compte confiés à un avocat-conseil de l'Office dans les 30 jours ouvrables après la création de l'extrait de compte.*

*Norme : 90%*

Cet indicateur est valable en 2016 et sera à revoir en fonction de la généralisation de l'utilisation de la contrainte à partir de 2017 (voir le projet "Modernisation des services juridiques").

**Article 19** Gestion de l'obtention des titres exécutoires

L'ONSS gère de manière active les titres exécutoires obtenus et garantit un recouvrement par voie d'exécution forcée effectif.

*Engagement :*

*Pourcentage des procédures à exécuter traitées dans les 20 jours ouvrables par rapport au nombre de procédures à exécuter.*

*Norme : 90%*

Cet indicateur est valable en 2016 et sera à revoir en fonction de la généralisation de l'utilisation de la contrainte à partir de 2017 (voir le projet "Modernisation des services juridiques").



**Article 20** Gestion des difficultés de paiement au stade du recouvrement judiciaire

A l'occasion de la gestion des procédures en recouvrement, l'ONSS est confronté à un nombre de plus en plus important de procédures d'insolvabilité de ses débiteurs (faillites, réorganisations judiciaires, règlement collectif de dette, liquidation,...) qui compromettent l'effectivité de son action et nécessitent une vigilance particulière.

**A. 6. Financement du régime**

L'ONSS garantit le financement journalier des missions des différentes institutions de sécurité sociale relevant de la Gestion globale: ONP, INAMI, FAT, FMP, ONEm, CSPM (le pool des marins est intégré dans la CSPM par la loi-programme du 17 juin 2009). A cet effet, l'ONSS Gestion globale dispose de la recette de la cotisation globale, des cotisations de modération salariale, des cotisations spécifiques, des interventions de l'Etat, du financement alternatif et des transferts provenant des autres institutions de sécurité sociale.

Les institutions relevant de la Gestion globale sont financées sur la base de leurs besoins journaliers : ceux-ci font l'objet d'un suivi au sein de la Commission pour les problèmes financiers. La différence de rythme entre les flux entrants et sortants engendre une gestion de trésorerie concernant des sommes très considérables.

En dehors des dépenses en faveur des branches de la sécurité sociale relevant de la Gestion globale, d'autres dépenses appelées «affectations spéciales» sont également financées à partir des moyens de la Gestion globale. Ces dépenses s'effectuent sur la base de dispositions légales. Les attributions vers les fonds du Maribel social en constituent le principal élément.

L'ONSS est opérateur pour les réductions groupes cibles qui relèvent de la compétence des Régions depuis la 6<sup>ème</sup> réforme de l'Etat et pour lesquels l'ONSS reçoit une dotation des Régions.

Les partenaires sociaux ont, au sein du Comité de gestion de la Sécurité sociale et à leur propre initiative, formulé un avis sur une proposition relative au financement de la Sécurité sociale. L'ONSS s'engage, en concertation étroite avec les partenaires sociaux, à mettre à exécution cet avis tel qu'il sera finalisé par le gouvernement.

En tant que mission confiée par le Comité de gestion de la sécurité sociale et en vue d'établir le budget et le contrôle budgétaire, l'ONSS rédige un rapport à l'intention du gouvernement sur l'évolution des entrées et des dépenses (sur une vision pluriannuelle).

L'ONSS garantit également le financement des institutions et fonds de sécurité sociale qui ne relèvent pas de la Gestion financière globale (l'Office national des Vacances annuelles, le Fonds de Fermeture d'Entreprises, les Fonds de Sécurité d'Existence, les Fonds pour le deuxième pilier des pensions, le Fond Amiante (AFA) et le SDPSP. Le financement de ces institutions et fonds s'effectue sous forme d'avances à valoir sur le solde trimestriel, à partir du produit estimé de leurs taux de cotisation respectifs (cotisation sectorielle).

Article 21 Assurer correctement et à temps le financement des dépenses dans le cadre de la Gestion financière globale

S'agissant des institutions relevant de la Gestion financière globale, l'ONSS veille à ce que chacune de ces institutions dispose à tout instant des ressources qui lui permettent de couvrir ses besoins (financement sur la base des besoins de trésorerie). A cet effet, l'ONSS effectue de manière rigoureuse les paiements prévus à partir des données reprises dans le tableau des besoins, tel qu'approuvé par la Commission pour les problèmes financiers, dans laquelle toutes les institutions concernées sont représentées. Ces données sont actualisables à tout moment.

L'ONSS établit systématiquement des rapports trimestriels, dans les semaines suivant la clôture de celui-ci, relatifs à l'exécution de la gestion globale, et les soumet au Comité de gestion de la sécurité sociale, ce qui permet aux autorités de suivre l'exécution de la gestion globale de manière permanente et de formuler des remarques lors des réunions dudit Comité.

*Engagement :*

*Pourcentage des tableaux de réalisations, joints aux procès-verbaux, approuvés sans remarques par la Commission des Finances*

*Norme : 100%*

Article 22 Assurer correctement et à temps le financement des institutions et des fonds en dehors du cadre de la Gestion financière globale

L'ONSS garantit une répartition trimestrielle correcte et contrôlable des cotisations et des produits complémentaires, sur la base des taux de cotisation fixés légalement. Le financement prend la forme d'avances sur le résultat trimestriel, suivant au mieux le rythme auquel les recettes y afférentes parviennent sur le compte bancaire général de perception. Le solde trimestriel est réglé dans le mois qui suit la publication du résultat trimestriel.

*Engagement :*

*Régulariser les soldes trimestriels (dans le mois et avant la fin du mois suivant).*

*Norme : oui/non (mois suivant)*

Les extraits de compte sont envoyés aux institutions et fonds concernés dans les 12 semaines qui suivent le trimestre de comptabilisation de la déclaration.

*Engagement :*

*Envoyer les extraits de compte (aux institutions et aux fonds) dans les 12 semaines.*

*Norme : oui/non*

L'ONSS établit le rapport trimestriel relatif aux opérations de répartition dans le mois qui suit l'envoi des extraits de compte ou dans le mois qui suit la fixation du montant annuel définitif des frais de gestion. Ce rapport trimestriel est présenté lors de la réunion du Comité de gestion qui suit.

**Article 23** Garantir une gestion de trésorerie active

L'ONSS est chargé de la gestion des surplus et débits journaliers du compte de la Gestion financière globale dans le respect des dispositions légales en matière de placements et d'emprunts.

L'ONSS mène une politique active en matière de trésorerie. Il s'engage à optimiser les emprunts et placements journaliers. A cet égard, l'ONSS veille à disposer des instruments financiers nécessaires et suit de près, chaque jour, l'évolution à court terme des taux d'intérêts débiteurs et créditeurs sur les marchés financiers.

*Engagement :*

*Comparaison du taux de financement obtenu par rapport au taux de financement aux conditions Euribor 1 Mois (comparaison des 2 pourcentages)*

*La norme est différente en fonction de la situation :*

- *Horizon de découvert caisse (besoin de se financer): le taux obtenu doit être inférieur ou égal à euribor 1 mois plus 50 points de base*
- *Horizon d'excédent de caisse (capacité de placer des surplus): le taux obtenu doit être supérieur ou égal à euribor 1 mois moins 30 points de base*

L'ONSS s'engage à répondre favorablement aux besoins exprimés par le Trésor public.

L'ONSS établit des rapports trimestriels concernant la gestion de trésorerie. Ces rapports trimestriels sont soumis au Comité de gestion de la sécurité sociale.

**Article 24** Gestion des réserves de la sécurité sociale

L'ONSS gestion globale dispose d'un fonds de réserve qui s'est mis en place en 1999, à partir de réserves sectorielles transférées. Des surplus de trésorerie s'y sont ajoutés au début des années 2000, puis il s'est autoalimenté par capitalisation des revenus générés. Il est intégralement investi en obligations linéaires belges. Ce portefeuille a été confié à quatre organismes financiers avec lesquels un contrat en vue d'une gestion discrétionnaire active a été conclu.

*Engagement :*

*Ecart entre le rendement du fonds de réserve et celui de l'indice (JPMorgan), mesuré sur les 36 derniers mois et exprimé en base annuelle*

*Norme : Ecart  $\geq$  -0,20%*

L'ONSS gère également les réserves spécifiques du Fonds pour l'avenir des soins de santé. : la gestion globale des travailleurs salariés en est propriétaire à 90%, la gestion globale des travailleurs indépendants pour les 10% restants. Ce fonds est lui aussi constitué exclusivement d'instruments de la Dette belge.

L'ONSS établit des rapports trimestriels concernant la gestion des réserves. Ces rapports trimestriels sont soumis au Comité de gestion de la sécurité sociale et éventuellement aux institutions publiques de sécurité sociale concernées.

Article 25 Rapports au Gouvernement concernant l'évolution des recettes et dépenses budgétaires de la Gestion globale

Tous les ans, l'ONSS établit, sur ordre du Comité de gestion de la sécurité sociale, les rapports suivants :

- deux rapports au Gouvernement concernant l'évolution des recettes et dépenses budgétaires de la Gestion globale pour l'année suivante (préfiguration du budget) et dont un dans une perspective pluriannuelle – à politique inchangée et à prix constants – pour les 3 années qui suivent la prochaine année budgétaire. Ce document est rédigé en vue de la préparation du budget fédéral de l'année suivante.
- un rapport au Gouvernement concernant l'évolution des recettes et des dépenses à l'occasion du contrôle budgétaire annuel. Ce document est rédigé en vue de la préparation du contrôle budgétaire fédéral.

A condition que l'ONSS puisse disposer à temps de toutes les données relatives aux institutions concernées, il s'engage à soumettre un rapport concernant l'évolution des recettes et des dépenses de la Gestion globale au Comité de gestion de la Sécurité sociale entre le 12ème et le 17ème jour ouvrable qui suit la réunion du Comité scientifique pour le budget économique (Bureau du plan).

L'institution s'engage également à transmettre le rapport au gouvernement dans les 10 jours ouvrables qui suivent la réunion du Comité de gestion de la Sécurité sociale.

*Engagement :*

*Rapport soumis à temps au comité de gestion de la sécurité sociale et au gouvernement.*

*Norme : oui/non*

L'ONSS établit des estimations budgétaires relatives à la réduction groupes cibles et établit des rapports relatifs aux réductions de cotisations conformément aux délais et modalités mentionnés dans le Protocole vertical du 17 décembre 2014 conclu avec les Régions et Communautés.

*Engagement :*

*Estimations et rapport soumis à temps aux Régions concernant les réductions groupes cibles.*

*Norme : oui/non*

*a) Estimation: dans les 7 jours ouvrables après le Comité de gestion de la sécurité sociale*

*b) Rapport trimestriel sur les réalisations: dans les 5 mois qui suivent le trimestre de référence*

Article 25bis Rapport au Comité de monitoring des recettes et dépenses budgétaires de la Gestion globale.

Le Comité Monitoring a été créé en 2010 et a comme mission de suivre l'évolution des recettes et dépenses de l'Etat, formuler des prévisions et faire rapport régulièrement sur la situation actuelle et future du budget. Le Comité Monitoring établit annuellement trois à quatre rapports.

L'ONSS est représenté dans le Comité Monitoring et fournit les tableaux sur la Gestion globale des travailleurs salariés.

A condition que l'ONSS puisse disposer à temps de toutes les données des institutions, il se donne comme objectif de fournir ces tableaux au Comité de gestion de la Sécurité sociale dans les 12 jours ouvrables suivant la réunion du Comité pour le Budget économique (Bureau du Plan).

## **A. 7. Services à l'égard du public, des entreprises et des partenaires externes**

---

L'ONSS veille à ce que son siège principal et ses antennes soient facilement accessibles aux personnes handicapées et aux moins valides. Si un problème d'accessibilité se pose, l'employeur ou son mandataire peut demander à l'ONSS de se présenter dans les bureaux de l'entreprise. L'ONSS assure, chaque jour ouvrable, un accueil à la réception et au téléphone entre 8h30 et 17h. Des études de satisfaction sont réalisées périodiquement pour évaluer et améliorer la qualité des services offerts à l'utilisateur.

Conformément à la charte de l'utilisateur des services publics du 4 décembre 1992, l'ONSS prend des initiatives pour diffuser l'information sur ses services et il donne accès à l'utilisateur aux informations qui le concernent personnellement.

L'ONSS opte pour les canaux les mieux adaptés pour diffuser ses informations. Ainsi, les instructions générales et techniques, les programmes d'aide à l'introduction de la déclaration, les taux de cotisations applicables, y compris ceux des *Fonds de sécurité d'existence perçus par l'ONSS*, sont disponibles sur le site portail. Les informations générales relatives au rôle et aux missions de l'ONSS et les informations statistiques sont, quant à elles, disponibles sur le site web de l'ONSS, alors que des brochures imprimées sont disponibles sur demande dans les trois langues nationales. En outre, l'ONSS s'efforce d'établir cette brochure également en anglais afin de couvrir les besoins spécifiques des employeurs établis à l'étranger.

L'ONSS informe de manière systématique (c.-à-d. sur base trimestrielle) les employeurs et les secrétariats sociaux agréés des modifications légales et réglementaires apportées à leurs obligations à l'égard de l'ONSS ainsi que des procédures informatiques à suivre. Les instructions générales sont établies au moins dans les trois langues nationales.

L'ONSS publie chaque deuxième trimestre un rapport électronique annuel reprenant les activités les plus importantes de l'année précédente. Pour ce rapport, l'ONSS choisit résolument une approche numérique.

Les informations statistiques sont disponibles et téléchargeables sur le site web de l'ONSS; des brochures en français ou en néerlandais peuvent être envoyées sur demande.

L'ONSS veille à promouvoir la consultation interactive des données qu'il met à disposition, dans le respect de leur protection. A cet effet, l'ONSS s'engage à respecter les normes minimales de sécurité pour le réseau d'échange des données géré par la Banque Carrefour de la sécurité sociale, à garantir une sécurité effective de son réseau informatique et à mettre en place une politique de sécurité de l'information. Il s'efforce de réviser son site internet (entre autres garantir la mise à jour continue de son contenu et de la technologie utilisée) en tenant compte de ses possibilités budgétaires et veille à la cohérence entre le site portail et le site web.

L'ONSS organise ou participe à des journées d'étude afin d'expliquer les nouvelles lois et les nouvelles mesures.

Toutefois, l'ONSS veut rester attentif aux employeurs qui ne travaillent pas par voie électronique. Ceux-ci peuvent bénéficier d'une aide auprès des antennes régionales des services d'inspection de l'ONSS afin de remplir leurs obligations.

L'ONSS collabore avec le SPF Sécurité sociale en vue de garantir une interprétation aussi uniforme que possible par l'ensemble des services concernés de tout projet d'instructions aux employeurs.

Sur toute correspondance envoyée à l'extérieur, l'ONSS veille à mentionner clairement le nom, le service, le numéro de téléphone et l'adresse e-mail du gestionnaire de dossier ou de la personne de contact, sauf si la sécurité du collaborateur de l'ONSS venait à être menacée.

L'ONSS met tout en œuvre pour répondre au courrier et aux autres demandes écrites d'information dans un délai de 20 jours ouvrables. Si, dans ce délai, une réponse complète ne peut pas être apportée, l'ONSS envoie en tout cas un accusé de réception et communique un état de l'examen de la demande. Pour augmenter la qualité et l'uniformité des traitements de dossier et pour améliorer les réponses aux demandes externes, l'ONSS introduit un système de gestion des connaissances commun à tous les services, dans lequel, à terme, toutes les connaissances indispensables de l'ONSS figureront. L'ONSS propose cela dans une plate-forme web interne accessible aux agents des différents services, d'une manière aisée et actualisée. Ce service sera progressivement mis en place en fonction des moyens humains disponibles.

L'ONSS veille en permanence à améliorer le caractère pratique des applications qu'il met à la disposition des employeurs ainsi que la lisibilité des informations (électroniques) qu'il fournit. A cet effet, il teste tous les développements auprès de groupes d'utilisateurs et réalise des enquêtes afin de connaître les réactions de ceux-ci.

L'ONSS enregistre et analyse toutes les plaintes reçues : aussi bien les plaintes réceptionnées par les différents services de l'ONSS et par le centre de contact ERANOVA que celles introduites auprès du Collège des médiateurs fédéraux. Il analyse la demande et les procédures suivies et prend les mesures correctives qui s'imposent.

Lorsque le service d'Inspection de l'ONSS effectue un contrôle sur place, l'employeur est systématiquement mis au courant du but du contrôle et de la suite de la procédure. L'attention de l'employeur sera également attirée sur ses droits et obligations pendant cette procédure.

La nouvelle législation relative aux cotisations de solidarité pour les étudiants est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2012. Nous mettons toutes les informations relatives à cette législation et aux cotisations de solidarité à la disposition des étudiants via un environnement portail adapté : "[www.studentatwork.be](http://www.studentatwork.be)". Via cet environnement, l'étudiant a également accès à son compte en ligne "student@work - 50 days" qui l'informe :

- \* du nombre de jours de l'année civile pendant lesquels il peut encore travailler moyennant le seul paiement de la cotisation de solidarité;
- \* des jours planifiés et déclarés par son (ses) employeur(s).

De par les missions de sa Direction des Relations internationales, l'ONSS constitue l'institution cardinale en matière d'application de la sécurité sociale dans une perspective internationale. Il participe à la stratégie politique tant sur le plan national qu'international, fixe des interprétations en matière de législation applicable, analyse sous l'angle juridique les problématiques tant théoriques que pratiques qui lui sont soumises incluant des avis et observations en matière de contentieux belge et européen. Vu la complexité de l'arsenal réglementaire applicable, il s'efforce d'informer de

façon dûment proactive et concrète toutes les parties concernées, à titre individuel ou à l'égard des institutions belges ou étrangères de sécurité sociale ou autres.

Article 26 Délivrer à temps et correctement les attestations ou documents justificatifs

Chaque fois qu'un usager en fait la demande et lorsque celle-ci est justifiée, l'ONSS fournit les attestations suivantes :

- a. *attestations relatives au compte d'employeur*
- b. *documents relatifs à la publicité des créances*

*Engagement :*

*Pourcentage des informations sur les comptes adressées directement ou indirectement à des tiers fournies dans les 10 jours ouvrables*

*Norme : 90%*

- c. *attestations relatives aux données de travail et de rémunération*

*Pour ce qui concerne ces demandes, l'ONSS s'efforce autant que possible de les traiter de manière électronique via une application sur le site portail (DOLSI).*

- d. *attestations relatives au nombre de jours restant dans le contingent via l'application sur le site portail.*
- e. *attestations relatives à la qualité d'employeur*
- f. *attestations relatives à l'emploi*
- g. *attestations relatives à l'occupation transfrontalière*

Lorsqu'un travailleur salarié belge ou étranger ou un fonctionnaire est employé hors de son pays, l'ONSS détermine, via sa Direction des Relations internationales, si cette personne est oui ou non assujettie au régime belge de sécurité sociale.

Il examine le dossier concret, la situation de fait qu'il révèle, et applique les règles juridiques nationales et internationales à ce dossier. Si la personne concernée est soumise à la législation belge, l'ONSS délivre, à la demande de l'employeur ou du travailleur, un certificat "législation applicable". Dans le cas contraire, l'ONSS envoie un courrier attestant la décision de non-assujettissement.

*Engagements :*

- *Pourcentage de dossiers concernant "la législation applicable", traités dans les 20 jours ouvrables.*

*Norme : 90%*

- *Pourcentage de dossiers de "décisions de non-assujettissement" traités dans les 20 jours ouvrables*

*Norme : 90%*

**Article 27** Mise à disposition d'informations statistiques

L'ONSS offre un maximum d'informations statistiques à partir des données dont il dispose. Ces informations statistiques peuvent être consultées de différentes manières, en fonction du degré de détail et de la complexité de la question : soit sous la forme de publications (brochures), soit par voie électronique (fichiers téléchargeables sur le site Internet ou par le biais d'un autre support numérique).

En plus des rapports standards existants, l'ONSS finalisera un système interactif de diffusion d'information via le site web par lequel l'utilisateur constitue ses propres tableaux.

Des travaux sur mesure sont toujours réalisés pour répondre à des demandes particulières.

L'ONSS s'efforce d'élargir son offre en données statistiques: en particulier, l'ONSS proposera de nouvelles statistiques établies suivant le lieu de travail, en exploitant au mieux les synergies établies avec la Banque Carrefour des Entreprises et rendra plus fréquentes et plus rapides (avec un choix réduit de critères de répartition) les actuelles statistiques semestrielles par lieu de travail. Ces statistiques portent entre autres sur le volume de travail, les rémunérations et les réductions de cotisations demandées par lieu de travail et permettent de rencontrer les préoccupations des autorités régionales en information statistique.

Par ailleurs, après avoir réalisé le projet Dynam, qui permet d'analyser les dynamiques de l'emploi et des travailleurs sur le marché du travail national autour des 3 thèmes qui sont la création et la cessation des entreprises-employeur, la création et la destruction des emplois ainsi que les entrées et les sorties des travailleurs salariés, l'ONSS, en collaboration avec les autorités régionales et avec l'appui d'un institut de recherche universitaire, s'efforcera d'obtenir des résultats analogues au niveau des régions (projet Dynam-Regio).

L'ONSS poursuivra ses efforts de transmission de ses connaissances afin de faciliter l'interprétation des chiffres qu'il met à disposition.

L'ONSS veille à être à l'écoute des préoccupations de ses clients en matière statistique et à maintenir autant que possible le contact avec eux par la poursuite des réunions du groupe d'utilisateurs de ses statistiques, groupe au sein duquel les connaissances et expériences respectives sont échangées et des suggestions utiles et idées nouvelles sont lancées.

*Engagements :*

- *Pourcentage de demandes traitées dans un délai de 10 jours, si le traitement est réalisé par l'ONSS.*

*Norme : 90 %*

- *Pourcentage de demandes traitées dans un délai de 2 mois, si le traitement se fait en sous-traitance chez Smals*

*Norme : 90 %*



## B. Evaluation de la réalisation des missions de base

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

Mission	Article du contrat	Avec quel indicateur (que va-t-on mesurer)?	Norme objective
<b>A. 1</b> Identification des employeurs	<b>Article 4</b> Attribution de la qualité d'employeur	Pourcentage des demandes validées dans les 5 jours ouvrables(calculé à partir du moment où le dossier est complet). Durant les mois de décembre et janvier, le délai de traitement est de 8 jours ouvrables.	90%
<b>A. 2</b> Enregistrement et contrôle des déclarations	<b>Article 8</b> Mettre les données relatives aux travailleurs à disposition du réseau de la sécurité sociale	1) Pourcentage d'avis DmfA électroniques envoyés dans les 4 jours calendrier  2) Pourcentage d'avis électroniques "fichier du personnel" envoyés dans les 2 jours calendrier.	1) 90%  2) 90%
		3) Pourcentage de données électroniques relatives aux attestations "législation applicable" et aux déclarations Limosa envoyées dans un délai de 2 jours (délai entre la réception d'une attestation et la modification dans le cadastre).	3) 95%
	<b>Article 9</b> Accroître la qualité des données individuelles des travailleurs et l'exactitude des cotisations de sécurité sociale	Pourcentage de lignes travailleurs sans anomalies prioritaires à la fin du trimestre écoulé.	95% au moment "T-1"

Mission	Article du contrat	Avec quel indicateur (que va-t-on mesurer)?	Norme objective
	<b>Article 10</b> Gestion correcte et à temps des contingents	Pourcentage de demandes des intéressés concernant un état non-correct de leur contingent auxquelles il a été répondu dans un délai de 6 jours ouvrables.	95 %
<b>A. 3 Respect des règles en vigueur</b>	<b>Article 11</b> Contribuer à l'amélioration des données de déclarations	1) Pourcentage de demandes d'enquêtes ciôturées dans les 12 mois dans le cadre du contrôle de l'enregistrement et de la qualité des DMFA	1) 85%
		2) Pourcentage des employeurs nouvellement immatriculés sélectionnés, visités dans les 2 mois après la sélection	2) 80 % /2 mois (Volume = 1500 / an)
		3) Pourcentage d'enquêtes créées dans le cadre des enquêtes "nouvel employeur" par rapport au nombre d'enquêtes imposées (et planifiées par l'ONSS)	3) 100% (à atteindre à la fin de l'année, l'avancement est suivi trimestriellement)
	<b>Article 12</b> Contribuer à l'amélioration du bon fonctionnement des secrétariats sociaux agréés et des prestataires de services sociaux	Pourcentage de prestataires de services sociaux agréés qui ont été contrôlés depuis le début de l'année d'un point de vue administratif et financier (évolution sur l'année pour arriver à 100%)	100% (à atteindre à la fin de l'année, l'avancement est suivi trimestriellement)
	<b>Article 13</b> Contrôle a posteriori	1) Pourcentage de rapports d'enquêtes pouvant être traités dans les 3 mois (inspection ONSS)	1) 90%
		2) Pourcentage des rapports d'enquêtes pouvant être traités dans les 3 mois (autres inspections)	2) 90%

Mission	Article du contrat	Avec quel indicateur (que va-t-on mesurer)?	Norme objective
<p><b>A. 4</b>  <b>Lutte contre la fraude sociale</b></p>	<p><b>Article 14</b>                      Contribuer à l'amélioration du dépistage et de la lutte contre la fraude sociale</p>	<p>1) Pourcentage d'enquêtes terminées dans le cadre du SIRS par rapport aux enquêtes imposées par le SIRS (planifiées par l'ONSS à la demande du SIRS)                      2) Transmettre chaque trimestre au Comité de gestion un rapport sur la contribution du service de l'Inspection à la lutte contre la fraude sociale.</p>	<p>1) T1= 25%, T2= 50%, T3= 75%, T4=100%                      2) oui/non</p>
<p><b>A. 5 Perception des cotisations</b></p>	<p><b>Article 15</b>                      Intensification des contrôles portant sur l'obligation de déclarer les travaux (article 30 bis, § 7 et 8 de la loi du 27 juin 1969).</p> <p><b>Article 16</b>                      Garantir la tenue à jour des comptes d'employeur</p> <p><b>Article 17</b>                      Gestion des difficultés de paiement au stade du recouvrement amiable</p>	<p>1) Pourcentage de dossiers ayant été traités dans les 90 jours calendrier qui suivent le contrôle de chantier (rapport d'enquête + mise en demeure)                      2) Pourcentage des paiements de retenues sur factures imputés sur le compte destinataire dans les 5 jours ouvrables</p> <p>1) Pourcentage des paiements, imputés dans les 24 heures</p> <p>2) Pourcentage d'avis rectificatifs traités dans un délai de 5 jours ouvrables entre la date à laquelle la rectification est disponible dans l'application BEWARE et la date à laquelle les avis rectificatifs sont envoyés.</p> <p>3) Pourcentage des anomalies, qui ont pour effet d'empêcher la mise à jour des comptes et le recouvrement des créances, traitées dans les 5 jours ouvrables.</p> <p>Pourcentage des employeurs à contacter dans le cadre des actions d'accompagnement des employeurs en difficultés (e.a. troisième voie) effectivement contactés par l'ONSS dans les 20 jours ouvrables</p>	<p>1) 90%                      2) 95%</p> <p>1) 99%                      2) 90%                      3) 60%                      80%</p>

Mission	Article du contrat	Avec quel indicateur (que va-t-on mesurer)?	Norme objective
	<b>Article 18</b> Initialisation du recouvrement judiciaire	Pourcentage des extraits de compte confiés à un avocat-conseil de l'Office dans les 30 jours ouvrables après la création de l'extrait de compte.	90%
	<b>Article 19</b> Gestion de l'obtention des titres exécutoires	Pourcentage des procédures à exécuter traitées dans les 20 jours ouvrables par rapport au nombre de procédures à exécuter.	90%
<b>A. 6</b> <b>Financement du régime</b>	<b>Article 21</b> Assurer correctement et à temps le financement des dépenses dans le cadre de la Gestion financière globale	Pourcentage des tableaux de réalisations, joints aux procès-verbaux, approuvés sans remarques par la Commission des Finances	100%
	<b>Article 22</b> Assurer correctement et à temps le financement des institutions et des fonds en dehors du cadre de la Gestion financière globale	1) Envoyer les extraits de compte (aux institutions et aux fonds) dans les 12 semaines 2) Régulariser les soldes trimestriels (dans le mois et avant la fin du mois suivant)	1) oui/non 2) oui/non
	<b>Article 23</b> Garantir une gestion de trésorerie active	Comparaison du taux de financement obtenu par rapport au taux de financement aux conditions Euribor 1 Mois (comparaison des 2 pourcentages) La norme est différente en fonction de la situation : - Horizon de découvert caisse (besoin de se financer): le taux obtenu doit être inférieur ou égal à euribor 1 mois plus 50 points de base - Horizon d'excédent de caisse (capacité de placer des surplus): le taux obtenu doit être supérieur ou égal à euribor 1 mois moins 30 points de base	Découvert : le taux obtenu est $\leq$ à "euribor 1 mois" plus 50 points de base Excédent : le taux obtenu est $\geq$ à "euribor 1 mois" moins 30 points de base

Mission	Article du contrat	Avec quel indicateur (que va-t-on mesurer)?	Norme objective
	<p><b>Article 24</b> Gestion des réserves de la sécurité sociale</p>	<p>Ecart entre le rendement du fonds de réserve et celui de l'indice (JPMorgan), mesuré sur les 36 derniers mois et exprimé en base annuelle</p>	<p>Ecart <math>\geq</math> -0,20%</p>
	<p><b>Article 25</b> Rapports au Gouvernement concernant l'évolution des recettes et dépenses budgétaires de la Gestion globale</p>	<p>1) Rapport soumis à temps au comité de gestion de la sécurité sociale et au gouvernement. 2) Estimations et rapport soumis à temps aux Régions concernant les réductions groupes cibles. a) Estimation dans les 7 jours ouvrables après le comité de gestion de la sécurité sociale b) Rapport trimestriel sur les réalisations dans les 5 mois après le trimestre de référence</p>	<p>oui/non oui/non</p>
<p><b>A. 7</b> <b>Services à l'égard du public, des entreprises et des partenaires externes</b></p>	<p><b>Article 26</b> Délivrer à temps et correctement les attestations ou documents justificatifs</p>	<p>1) Attestations délivrées du type souscription à des marchés publics: Pourcentage des informations sur les comptes adressées directement ou indirectement à des tiers sont fournies dans les 10 jours ouvrables 2) Attestations relatives à l'occupation transfrontalière: a) Pourcentage de dossiers concernant "la législation applicable", traités dans les 20 jours ouvrables b) Pourcentage de dossiers de "décisions de non-assujettissement" traités dans les 20 jours ouvrables</p>	<p>90% 2a) 90% 2b) 90%</p>
	<p><b>Article 27</b> Mise à disposition d'informations statistiques</p>	<p>1) Pourcentage de demandes traitées dans un délai de 10 jours, si le traitement est réalisé par l'ONSS 2) Pourcentage de demandes traitées dans un délai de 2 mois, si le traitement se fait en sous-traitance chez Smals</p>	<p>1) 90% 2) 90%</p>

### III. Projets

---

#### A. Projets en cours visant à améliorer l'efficacité au niveau de l'exécution des missions de base

---

##### A. 1. Modernisation de la gestion de compte

---

La gestion des comptes employeurs de l'ONSS constitue une des tâches centrales de l'ONSS et est à la base de la perception et de la redistribution des cotisations sociales. Le champ d'action est énorme : plus de 48 milliards d'euros sont gérés chaque année. Cela représente 240.000 employeurs et, indirectement, l'ensemble des assurés sociaux.

Certains éléments ont toujours joué un rôle essentiel : la précision, la rapidité du traitement et la contrôlabilité. Toute limitation dans ces domaines a immédiatement une incidence importante sur le fonctionnement du système de la sécurité sociale dans son ensemble. Un nombre croissant de nouvelles exigences vient s'y ajouter comme la possibilité d'exploiter (et, partant, de communiquer) les mêmes volumes par et envers des tiers : plus de 5 millions de communications par an.

Le système actuel repose sur des principes établis en 1979 qui, à l'époque, étaient même à la pointe en matière de traitement administratif informatisé. Ce système est devenu gigantesque et s'est doté d'une banque de données volumineuse (> 2,9 millions de paiements par an). Il est accessible grâce à plus de 50 applications métier interconnectées développées à l'aide de diverses technologies (écrites en langage COBOL et Powerbuilder), est géré de façon semi-automatique par 230 ETP et est supporté par un personnel compétent et qualifié, mais de plus en plus proche de la retraite et donc susceptible de disparaître.

Les problèmes du système actuel sont notamment l'augmentation des frais de production pour le maintenir opérationnel, les projets d'adaptations (et les frais y afférents) toujours plus importants et les investissements considérables dans les projets afin de répondre aux nouveaux besoins. Par ailleurs, il est nécessaire d'augmenter en permanence les intermédiaires, tant à l'ONSS que chez Smals, afin de garantir la qualité de la prestation de service.

Il est dès lors de plus en plus probable que le système se fige et devienne obsolète, ce qui compromettrait les fonctions de base (la perception, la répartition, les recouvrements, ...).

Par conséquent, il est urgent de le moderniser afin de continuer à garantir les bonnes perception et répartition des quelques 48 milliards d'euros et de répondre aux attentes et aux besoins des différents niveaux politiques.

En ce qui concerne la stratégie de renouvellement, diverses alternatives ont été examinées. La solution la moins risquée et la plus appropriée consiste à moderniser intégralement le système en plusieurs étapes et en parallèle pendant 5 ans.

Dans la mesure où il est nécessaire de moderniser les comptes d'employeurs à l'ONSS afin d'être en adéquation avec les futures évolutions technologiques et de satisfaire aux besoins actuels et futurs des responsables politiques, l'ONSS a mené une enquête approfondie. Il en a résulté une étude d'opportunité (*business case*) selon laquelle le coût de réalisation de ce projet de modernisation

s'élèverait à 17,5 millions d'euros étalés sur 5 ans. La nécessité d'investir dans un système modernisé se justifie par le délai de récupération de 4,6 ans.

L'ONSS et Smals ont convenu que ce dernier préfinancera ce montant que l'ONSS remboursera en 10 ans avec un taux d'intérêts de 1,14% par an.

## **A. 2. Intégration des processus**

---

Actuellement, l'organisation de l'ONSS est assez classique. Les procédures d'identification des employeurs, des déclarations, de perception et de recouvrement sont réparties au sein des diverses directions qui en assument chacune une part de responsabilité. Cette répartition ne répond pas toujours aux attentes des employeurs/clients parfois tenus de s'adresser à diverses personnes de contact afin d'obtenir une réponse à leur question. Par ailleurs, l'ONSS est contraint de rationaliser les processus de travail en raison d'opérations d'économies.

En outre, l'offre de services de l'ONSS évolue. Alors qu'auparavant ce dernier s'adressait presque exclusivement aux employeurs ou à leurs mandataires, de plus en plus d'assurés sociaux contactent l'ONSS : les étudiants et les assurés sociaux aiguillés par d'autres institutions en raison de problèmes liés aux DIMONA ou DmfA. Cette tendance se renforcera à mesure que la banque de données sur les carrières prendra forme et que les citoyens accèderont, à leur gré, aux données relatives à leur carrière.

L'ONSS entend lancer un projet au cours de ce Contrat d'administration afin d'examiner comment mieux harmoniser les processus internes et les intégrer, le cas échéant, tout en gardant à l'esprit :

- le suivi transversal des dossiers
- la traçabilité des résultats liés à l'intervention de l'ONSS
- l'impact de la banque de données "Carrières" sur les processus de l'ONSS
- le suivi des délais de procédure
- l'implémentation de points de mesure pour évaluer les prestations
- la création d'un front office pour la prestation de services aux employeurs et assurés sociaux.

## **A. 3. Informatisation du processus d'identification des employeurs**

---

Au cours des années précédentes, l'ONSS a exécuté un programme afin d'informatiser totalement la procédure d'identification des employeurs et de leurs mandataires. Ce programme a pris en compte l'ensemble des procédures relatives au parcours des employeurs : la création à la BCE, l'octroi de la qualité d'employeur, la gestion des activités, les fusions, les faillites, la gestion des unités d'établissement, ...

Dans l'intervalle, les procédures au sein de la direction de l'Identification ont été presque intégralement automatisées.

Ce projet sera finalisé durant ce Contrat d'administration.

Entre-temps, la gestion des mandats des prestataires de services sociaux agréés a été intégralement informatisée. Au cours des prochaines années et à condition que les moyens nécessaires soient disponibles, nous mettrons en place une gestion active des prestataires de services sociaux non agréés. Dès lors, ces deux types de prestataires de services seront soumis aux mêmes règles, à l'exception de celles relatives à la gestion des moyens financiers. Ils auront accès aux mêmes

applications et les employeurs pourront choisir tel prestataire de services agréé pour certaines applications et tel prestataire de services non agréé pour d'autres applications.

Les missions évoluent et l'ONSS est de plus en plus souvent en contact avec des employeurs étrangers : Limosa, 30bis, enregistrement des présences, ... Ces derniers doivent également pouvoir accéder aux applications électroniques. Ceci vaut d'ailleurs pour tous les services publics fédéraux. Dès lors, l'ONSS entend se concerter avec la Banque carrefour des entreprises et le SPF Finances afin d'examiner comment développer une banque de données commune des entreprises étrangères, en analogie au "registre bis" pour les personnes non inscrites au registre national.

#### **A. 4. Le dossier électronique en soutien des processus internes**

---

Actuellement, le dossier électronique sert principalement à gérer les documents et les dossiers au sein de la direction générale de l'Identification et du Contrôle et de la direction générale de la Perception. Les documents des autres directions opérationnelles sont également intégrés par étapes. Suivront ensuite les documents des services d'appui et d'encadrement.

Dans l'intervalle, le dossier électronique contient également un directeur de tâche générique afin d'assurer le suivi des missions sans lien avec des documents. Le dossier électronique sert également à signer des documents de façon électronique et à en envoyer électroniquement (envoi recommandé) dans les eBox.

Par ailleurs, nous souhaitons étendre les fonctionnalités du dossier électronique en offrant une "vue unique" aux divers services en charge des mêmes dossiers.

L'ONSS entend utiliser les possibilités offertes par le dossier électronique afin de soutenir, par voie électronique et dans la mesure du possible, les réunions du Comité de gestion et du comité de direction.

#### **A. 5. Généralisation de la communication numérique à l'attention des employeurs**

---

Le projet « *Généralisation de la communication numérique avec les employeurs* » soutient l'ONSS dans son objectif de suppression de l'envoi de documents papiers et de numérisation de la communication conformément aux accords du gouvernement, à l'horizon 2019.

Ce projet vise donc à rationaliser et à optimiser la communication générale entre l'ONSS et ses partenaires. Pour ce faire, il convient de revoir en profondeur les processus liés à la production de documents et les optimisations que nous pouvons y apporter. Cette révision consiste en quatre objectifs concrets qui déterminent le périmètre du projet.

- Le premier objectif vise à supprimer progressivement l'envoi de documents papier, via une analyse et une formalisation des besoins en communication de l'ONSS (documents électroniques)
- Le deuxième objectif vise à optimiser et à rationaliser les processus de communication envers les employeurs, via la modernisation des circuits de communication existants (DSP)
- Le troisième objectif vise à mettre en place un système de suivi adapté à l'accroissement des volumes de données numériques échangés entre des systèmes hétérogènes dans l'exécution des obligations professionnelles de l'institution. Ce système permettra d'offrir une



visibilité « end-to-end » des processus métier de l'entreprise et de diminuer le temps de réaction face aux incidents, voire de les anticiper.

- Enfin, des actions concrètes seront prises par l'ONSS afin de conscientiser les différents acteurs de l'importance du passage du papier au numérique dans leur organisation.

## **A. 6. Centre de connaissances statistiques**

---

L'ONSS souhaite faire évoluer la Direction Statistiques en centre d'expertise destiné à soutenir la réflexion stratégique sur le plan de la concertation sociale et de la politique ainsi que de la recherche scientifique en se basant sur des données statistiques, des simulations,... concernant les données des employeurs, les relations de travail et les données salariales et de temps de travail. Dans cette optique, l'ONSS veut nouer des collaborations avec les SPF Sécurité sociale, Emploi, travail et concertation sociale et avec d'autres institutions.

L'ONSS élargira de façon permanente son offre de données statistiques. Une attention particulière sera accordée aux données réparties par lieu de travail, de manière à rencontrer autant que possible les besoins des autorités régionales. Ces données statistiques seront mises à disposition soit sur le site web de l'ONSS, soit sous forme de complément aux publications existantes.

Le projet Dynam permet d'analyser les dynamiques de l'emploi et des travailleurs sur le marché du travail national, autour de 3 thèmes qui sont la création et la cessation des entreprises-employeur, la création et la destruction des emplois ainsi que les entrées et les sorties des travailleurs salariés. L'ONSS désire étendre ce projet par un volet «Dynam-Regio» ayant pour but d'obtenir des résultats analogues au niveau des régions. Ceci se fera en collaboration avec les autorités régionales et avec l'appui d'un institut de recherche universitaire (HIVA - KULeuven).

L'ONSS souhaite aussi mettre en production le développement d'un nouveau site web interactif «Statistiques». L'ambition est de parvenir à un système dynamique et interactif de diffusion d'information via le site web par lequel l'utilisateur constituerait ses propres tableaux en « self-service ».

## **A. 7. Modernisation des avis de crédit et de débit**

---

Conformément à diverses législations, différents types "d'avis de débit" sont établis plusieurs fois par an et expédiés aux employeurs et secrétariats sociaux. Certains avis de débit existent depuis des décennies (par exemple : l'avis de débit des vacances annuelles), d'autres ont été ajoutés plus récemment (par exemple : les efforts de formation insuffisants), mais tous fonctionnent selon d'anciens principes, procédures et circuits.

Au cours de ce Contrat d'administration, l'ONSS entend examiner comment mettre en place un système générique moderne et transmettre les avis de crédit/débit compte tenu des besoins actuels et des évolutions futures. Une attention particulière sera ici apportée à la lisibilité des documents.

## **A. 8. Compensation de dettes entre l'ONSS et le SPF Finances**

---

Afin d'améliorer le rendement de perception, l'ONSS mettra en place, en collaboration avec le SPF Finances, un système de compensation de dettes entre les 2 institutions. Le but du projet est d'utiliser les montants créditeurs dont dispose une institution pour un employeur pour diminuer la créance de l'autre institution à l'égard du même employeur .

ONSS et le SPF Finances assurent le recouvrement de leurs créances respectives auprès d'une population commune : les employeurs . Dans certains cas , un employeur peut avoir une situation créditrice vis à vis d'un organisme et débitrice vis à vis de l'autre .

Après avoir réalisé une pré-étude indispensable pour identifier les questions juridiques à résoudre et mettre en œuvre les solutions adéquates , il conviendra de définir précisément les notions de "crédit à transférer (ONSS – SPF Finances )" et les notions de "dettes à compenser". Une analyse des avantages , inconvénients et coûts /bénéfices pourra alors être effectuée . En fonction des résultats de cette analyse, la procédure de compensation de dette sera mise au point .

## **B. Modernisation de la gestion de la sécurité sociale – E-government**

---

Le groupe de travail pour la modernisation de la gestion de la sécurité sociale contribue depuis plus de 17 ans à la politique du e-government dans la sécurité sociale. Toutes les cellules stratégiques compétentes ou intéressées (Premier Ministre, vice-premier Ministre, Budget, Affaires sociales, Emploi, Lutte contre la fraude,...) et toutes les administrations compétentes ou intéressées (ONSS, Banque carrefour, ASA, ONEm,...) y sont représentées. L'Office national de sécurité sociale assure la présidence du groupe de travail pour la modernisation de la sécurité sociale et se charge du secrétariat.

A la demande du gouvernement, l'ONSS examinera le rôle que ce groupe de travail pourra jouer à l'avenir et redémarrera éventuellement ses activités.

Dans le cadre de la modernisation de la gestion de la sécurité sociale, l'ONSS souhaite poursuivre son rôle de coordination dans l'e-government. L'ONSS s'engage à mettre à la disposition des autres administrations publiques les éléments fondamentaux qu'il a personnellement développés et gérés, tels que le contrôle d'accès pour les entreprises, la eBox pour les entreprises, la signature électronique et les composants de l'envoi recommandé électronique.

En outre, l'ONSS souhaite contribuer aux prochaines étapes de la modernisation de la gestion de la sécurité sociale grâce aux projets ci-dessous.

### **B. 1. Déclarations de risques sociaux**

---

Dans le cadre de sa mission, l'employeur est tenu de faire parvenir aux organismes de paiement, les Déclarations de Risques Sociaux de ses travailleurs. Actuellement, ces déclarations peuvent être envoyées par canal Batch, via l'application WEB ou en version papier.

Dans son avis n° 1.901 du 25/03/2014, le Conseil National du Travail a établi un calendrier ainsi que les conditions qui permettront de réaliser une généralisation de la Déclaration électronique du Risque Social.

Cette généralisation sera accompagnée d'une simplification des Déclarations et permettra de lutter contre la fraude sociale.

- En 2015, une 1ère phase concernant les scénarios chômage 'indemnisation' est en cours de développement; elle sera opérationnelle au 01/01/2016
- En 2016, une 2ème phase concernant les scénarios chômage 'admissibilité' sera mise en place; elle sera opérationnelle au 01/01/2017
- En 2017, une 3ème phase concernant les scénarios 'maladie – invalidité' de l'Inami pourrait débiter si il y a un accord de l'Inami et du CIN. La mise en production pourrait être effective 18 mois après qu'il y ait eu accord.
- L'adaptation des scénarios 'Accidents du travail' pour le secteur privé doit encore être décidé.

Dans le cadre des activités du "Groupe de travail modernisation de la sécurité sociale", l'ONSS coordonne, en collaboration avec l'ONEm et l'INAMI, les travaux fonctionnels et techniques qui doivent mener à cette généralisation.

La première phase consiste à élaborer une application web conviviale pour les déclarations électroniques et à renouveler l'architecture des déclarations batch.

---

## **B. 2. Simplification de la gestion d'accès pour les entreprises**

---

L'ONSS est responsable de la gestion d'accès pour les entreprises : le responsable légal de l'entreprise désigne un gestionnaire d'accès principal qui peut, à son tour, désigner des gestionnaires d'accès. Ces gestionnaires d'accès déterminent quel utilisateur peut avoir accès à certaines applications déterminées, et ce au nom de la société. Cette gestion d'accès est utilisée par les autorités fédérales dans le cadre de CSAM.

Mais les petites entreprises trouvent que cette gestion d'accès est très complexe. C'est pourquoi l'ONSS souhaite examiner dans quelle mesure on peut simplifier et adapter ce système, sans pour autant compromettre le niveau de sécurisation.

L'application qui gère l'accès aux applications elles-mêmes (user management pour les entreprises) sera également évaluée sous cet angle. Ce système a à présent quinze ans d'âge et il devient urgent de le moderniser. L'ONSS examinera si, dans le cadre de CSAM, on peut éventuellement travailler à un système d'autorisation commun.

## C. Projets en exécution de la politique gouvernementale

---

### C. 1. Modernisation du fonctionnement des services juridiques

---

Sur proposition du Ministre de la justice, le gouvernement a approuvé le plan justice. Avec ce plan, le Ministre de la justice veut procéder à une rationalisation importante auprès de tous les acteurs de la justice. Pour l'Office national de sécurité sociale, le plan justice a pour conséquence qu'il est nécessaire de revoir de manière approfondie l'entièreté du processus de recouvrement judiciaire des dettes sociales. En effet, au lieu de recourir à la procédure via les tribunaux, l'ONSS devra prioritairement faire usage de la contrainte.

Les objectifs du plan justice sont :

- Equilibre dans la justice, notamment entre le caractère payable et la qualité
- Economies à la justice : réalisables à court terme
- Mesures à court terme (2015-2016)
- Impact favorable sur la charge de travail et l'efficacité
- Coup d'envoi pour de profondes réformes
- En collaboration avec tous les acteurs de la justice - au bénéfice du citoyen

Dans le prolongement de ces objectifs, il a été déterminé que les institutions publiques avaient également pour responsabilité d'éviter les procédures inutiles. S'agissant de conférer soi-même un titre exécutoire (par exemple, une contrainte), les institutions publiques sont dissuadées d'initier une procédure devant le tribunal en renvoyant systématiquement à elles pour l'ensemble des frais de justice, de sorte qu'une indemnité de procédure ne doit jamais être payée par le défendeur, même si celui-ci a tort.

Un autre objectif est d'échanger au maximum par voie numérique les informations entre les institutions publiques et les parties judiciaires.

Dans le cadre de ce projet, l'ONSS examinera comment des rapports peuvent être systématiquement rédigés sur base du suivi actuel de la jurisprudence.

Puisque l'ONSS, en tant qu'institution publique, engage une procédure judiciaire pour la perception des cotisations sociales en cas de non-paiement après mise en demeure, il la remplacera autant que possible par une contrainte. En outre, la communication entre l'ONSS et les avocats / huissiers,... va évoluer du papier vers le numérique. L'ONSS mènera à ce sujet la concertation nécessaire avec les avocats et huissiers de justice.

Des applications seront créées pour les agents des services juridiques de l'ONSS, ce qui leur permettra de réaliser les objectifs susmentionnés et de suivre, diriger et gérer le recouvrement judiciaire.

En approuvant le plan justice, le gouvernement a obligé l'ONSS à revoir en profondeur le fonctionnement du recouvrement judiciaire et des services juridiques. Au vu de la date fixée par la Justice pour l'utilisation obligatoire de la contrainte, à savoir le 01.01.2017, l'ONSS doit de toute urgence adapter les procédures et développer les applications suivantes :

- Le processus de création de contrainte commence à la gestion des comptes. Les adaptations nécessaires pour l'automatisation du lancement de contraintes doivent être effectuées dans les applications relatives à la gestion des comptes.

- Il faut développer une application afin de gérer end-to-end la procédure de contrainte. Celle-ci doit prévoir les fonctionnalités nécessaires pour les rapports, les statistiques et la gestion de la charge de travail.
- Pour des raisons de rationalisation, il faudra pouvoir utiliser la même application pour le suivi des procédures judiciaires.
- Il est nécessaire de développer des outils permettant de communiquer et d'assurer le suivi avec les huissiers et les avocats entièrement par voie électronique.
- Les différents acteurs du processus doivent pouvoir utiliser les fonctionnalités de la signature électronique et de l'envoi recommandé électronique.
- Les juristes doivent pouvoir disposer de dossiers électroniques complets. Il faut prévoir les interactions avec le dossier électronique de l'employeur et la gestion des connaissances.

## **C. 2. Echanges de données avec les employeurs et leurs mandataires**

---

Afin de répondre à la demande des employeurs et de leurs mandataires, l'ONSS lancera un projet visant à organiser les échanges de données dans le cadre de la meilleure harmonisation possible entre les sources authentiques qui existent au sein et en dehors de l'ONSS (anomalies détectées, ...). L'objectif consiste à simplifier autant que possible le processus de déclaration pour les employeurs, en tenant compte de la disponibilité des données au niveau des sources authentiques qui ne sont pas gérées directement par l'ONSS.

Les déclarations introduites contiendront de ce fait moins d'erreurs étant donné que les employeurs disposeront de toutes les informations nécessaires, ce qui permettra d'éviter que tout ou partie de leur déclaration soit refusée et que les droits des assurés sociaux soient mis en danger. On peut par ailleurs s'attendre à ce que ce projet ait pour effet que les déclarations seront introduites et traitées plus rapidement.

## IV. Lutte contre la fraude sociale

---

L'ONSS s'attachera, au cours des prochaines années, à poursuivre les objectifs tels que formulés dans le Plan d'action du Secrétaire d'Etat à la lutte contre la fraude sociale (comprenant le plan d'action du SIRS). Dans ce cadre, les services d'inspection de l'ONSS apporteront leur pierre à l'édifice, dans la mesure de leurs moyens disponibles en personnel, sur le plan de :

- la lutte contre le travail non déclaré et la fraude aux cotisations ;
- la lutte contre les faux indépendants/faux travailleurs et contre la fausse sous-traitance ;
- la lutte contre la fraude organisée sur le plan des cotisations de sécurité sociale par la soustraction de composants salariaux à l'assujettissement au paiement des cotisations de sécurité sociale sans qu'il soit question de travail au noir, va également être poursuivie. La recherche des constructions en toiles d'araignée, des carrousels de faillites et des emplois fictifs s'inscrit aussi dans cette mission qui s'effectue par ailleurs à l'aide de techniques d'analyse de données. Il s'agit généralement ici de constructions frauduleuses souvent masquées destinées à éluder l'établissement d'une déclaration et/ ou le paiement de cotisations sociales par l'emploi de sièges fictifs et des constructions susmentionnées.

### **Approche sectorielle de la lutte contre la fraude**

Dans cette optique, les services de l'ONSS participeront activement aux tables rondes qui seront mises en place en collaboration avec le Secrétaire d'Etat à la lutte contre la fraude sociale et les partenaires sociaux des secteurs sensibles à la fraude (construction, horeca, transport, nettoyage, viande et gardiennage).

### **Lutte contre le dumping social transfrontalier et dimensions transnationale et internationale**

La lutte contre les pratiques en matière de dumping social forme une partie cruciale du plan d'action susmentionné. En rapport avec cela, l'ONSS poursuivra ses efforts durant les années à venir pour suivre de près les évolutions sur le plan de l'internationalisation de la problématique de fraude, cela avec les collègues des autres services d'inspection et en étroite collaboration avec la Direction des Relations internationales.

La collaboration internationale, la conclusion de conventions bilatérales ainsi que de nouveaux accords de coopération, la constitution d'un réseau international et l'échange de données par-delà les frontières forment un point d'attention important dans ce contexte.

### **Lutter efficace contre la fraude et maîtrise du risque en matière de recouvrement via une approche transversale au niveau de l'Institution et en dehors.**

La Direction "Gestion du risque" récemment créée continuera à remplir dans les prochaines années un rôle clé dans la manière d'aborder le risque et la fraude, de même que dans l'acheminement de l'information et des dossiers vers les services les mieux appropriés, aussi bien au sein de l'ONSS qu'en dehors. La création d'un centre de la connaissance pour la lutte contre la fraude et la gestion du risque constitue pour les années à venir un vrai défi à relever.

L'objectif central de lutte contre la fraude et de gestion des risques en matière de recouvrement, sur base d'analyses approfondies et d'un profil de risque encore à développer et affiner (couplés au soutien scientifique nécessaire) sera de faire en sorte que davantage de contrôles ciblés puissent être réalisés et que davantage de régularisations de cotisations puissent être effectuées, l'un des objectifs secondaires étant de détecter à temps et limiter le risque de non-paiement des cotisations.

Cette approche doit aussi permettre qu'un échange structurel de données puisse être mis en place avec d'autres instances comme l'ONEm ou le fisc, lequel doit contribuer, pour ce qui concerne l'ONSS, à une hausse du nombre de régularisations de cotisations sociales à proposer et, pour ce qui concerne l'ONEm et l'INAMI, à pouvoir stopper plus rapidement la fraude aux allocations.

## **A. 1. Pilotage des processus opérationnels au départ d'un profil en matière de recouvrement**

---

En 2015, l'ONSS a commencé à définir un profil de recouvrement pour les employeurs. Objectif: disposer, pour chaque employeur, d'un profil permettant d'identifier les différents risques en matière de recouvrement. Ce profil de recouvrement permettra d'améliorer les processus et de sélectionner pour chaque cas concret le processus adéquat. Il est nécessaire de développer davantage de processus axés sur les risques afin d'obtenir de meilleurs résultats avec moins de contrôles et d'inspections. On tiendra compte à cet égard d'un maximum de facteurs susceptibles de contribuer à ce que la bonne action soit lancée au bon moment, afin d'éviter de perdre des recettes pour la sécurité sociale. Concrètement, nous pensons par exemple à un risque en matière de faillite qui serait détecté à l'avance, ce qui permettrait d'éviter que le scénario de faillite se concrétise.

Le pilotage des processus peut être déterminé par les services opérationnels eux-mêmes et peut également être contrôlé grâce à des rapports corrects.

Ce projet doit déboucher sur une amélioration des processus de travail axés sur les risques que l'on retrouve dans le profil de recouvrement. Les contrôles et les enquêtes pourront ainsi être mieux ciblés, ce qui permettra d'obtenir de meilleurs résultats.



## V. Travailler autrement

---

### A. 1. Optimisation de l'utilisation des ressources

---

L'ONSS souhaite prendre un certain nombre d'initiatives afin d'optimiser la gestion du bâtiment à Bruxelles.

Vu que l'ONSS souhaite généraliser le télétravail, il a fait appel à un bureau d'architectes afin de déterminer comment l'occupation du bâtiment pourrait être optimisée : localisation des services, bureaux paysagers, espaces de travail flexibles, gestion des nuisances sonores...

De plus, la fusion entre l'ONSS et ORPSS aura pour conséquence l'intégration de nouveaux collaborateurs dans l'organisation mais aussi dans nos bâtiments. En conséquence une réorganisation et un réaménagement du bâtiment Horta devra avoir lieu. Il s'agira de travaux et de déménagements de grande ampleur qui nécessiteront des efforts importants pour le personnel. Les services du bâtiment et de la logistique devront notamment bénéficier des effectifs suffisant pour mener à bien cette tâche.

L'ONSS veut continuer à rechercher activement des synergies liées à la maintenance, la location ou l'achat de bureaux régionaux.

L'ONSS veut également se profiler comme employeur moderne en prenant certaines initiatives en matière de développement durable et de santé des travailleurs.

Le bâtiment de l'ONSS est très bien situé, à savoir au-dessus d'une jonction de transports en commun. L'Office entend sensibiliser davantage ses propres travailleurs et visiteurs à recourir aux transports en commun. Par ailleurs, il limitera au maximum l'utilisation des véhicules de service. Il encouragera toute personne conviée à une réunion à Bruxelles à s'y rendre en transports en commun.

L'ONSS veillera à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires pour garantir le maintien de sa certification ISO 14001 en vue de l'enregistrement EMAS.

L'ONSS poursuit ses efforts en matière de diminution de consommation de papier et d'énergie via divers projets (Dossier électronique, comptabilité énergétique, ...).

### A. 2. Employeur attractif

---

A l'avenir, l'ONSS entend se profiler comme employeur attractif. A cet égard, il a lancé divers projets en interne ces dernières années : la mise en place d'un service de gestion RH moderne bat son plein, un projet de gestion des talents est en cours d'élaboration,.... Par ailleurs, l'ONSS a instauré le télétravail et il poursuit son extension. En parallèle, l'Office adapte au fur et à mesure ses méthodes de travail et son organisation en conséquence. A cet égard, l'ONSS est passé progressivement d'une mesure classique des présences à une mesure des résultats. Cette nouvelle approche doit également conférer aux agents une plus grande flexibilité dans la réalisation de leurs missions.

## VI. Suivi de l'exécution efficiente de nos missions

---

L'ONSS effectue chaque année une analyse SWOT sur la base:

- de l'évaluation critique de la mission et des valeurs de l'institution ;
- des analyses trimestrielles de l'environnement ;
- des résultats de l'enquête de satisfaction externe effectuée auprès des employeurs et des secrétariats sociaux ;
- des résultats de l'analyse de risque ;
- des résultats issus d'un groupe stratégique.

Le but de cette analyse SWOT est non seulement de déterminer les points faibles et points forts de l'ONSS mais surtout, de déterminer quels sont les axes stratégiques sur lesquels l'institution doit agir en priorité pour renforcer sa position, diminuer les risques et être prête à répondre de manière adéquate à l'évolution de son environnement et de ses missions.

L'ONSS évalue ses objectifs stratégiques pour les années à venir sur la base des conclusions des analyses SWOT.

En sus de l'exécution correcte de ses missions de base, l'ONSS s'engage à démarrer, dans les années à venir, la réalisation d'un certain nombre de projets et de programmes. Chaque année, lors de l'élaboration des propositions budgétaires et en fonction des moyens budgétaires approuvés, l'ONSS définira les projets qui seront pris en considération pour l'année budgétaire en question.

Dans le cadre de l'exécution des projets, l'ONSS évaluera chaque fois les différents processus de manière critique et en vue de l'amélioration permanente de l'organisation interne et des services offerts aux parties prenantes de l'Office. Il appliquera dès lors les principes du lean management dans l'optique d'une gestion efficace des frais.

Lors du choix de ces projets, l'ONSS tiendra également compte des projets stratégiques mis en place par les Ministres de tutelle et le Gouvernement fédéral au prorata des moyens qui seront mis à sa disposition.

### A. Audit interne

---

L'audit interne évalue l'adéquation et l'effectivité des mesures de contrôle interne dans les processus de l'ONSS, afin de transmettre des recommandations utiles pour l'amélioration du contrôle interne. Durant la période de validité de ce Contrat d'administration est prévue l'exécution du 3ème plan d'audit, lequel a été établi fin 2014 sur base de la 3ème analyse des risques.

L'audit interne contribue à ce que la validité et la conformité des données présentées dans le rapport de suivi du Contrat d'administration soient garanties au moyen d'une évaluation de la fiabilité des indicateurs et des données chiffrées. L'audit interne va effectuer, de manière progressive, l'évaluation des indicateurs du nouveau Contrat d'administration de sorte qu'à la fin de la période couverte par le contrat d'administration, une fiabilité complète du suivi des indicateurs puisse être obtenue.

Dans le rapport de suivi du Contrat d'administration, l'audit interne prévoit un rapport d'avancement concernant les tâches exécutées durant l'année écoulée et les tâches prévues pour l'année suivante.

---

## B. CAF

---

Le CAF (Common Assessment Framework) a été développé pour les services publics européens qui souhaitent améliorer leur fonctionnement par l'introduction de la gestion de la qualité. L'autoévaluation leur permet d'identifier leurs points forts et de savoir dans quels domaines ils doivent s'améliorer. Une adaptation périodique du CAF (par exemple tous les 3 ans) permet d'obtenir à terme un aperçu des progrès enregistrés, et ce, pour tous les membres de l'organisation.

Depuis 2004, l'ONSS réalise régulièrement un exercice CAF. Le dernier exercice date de 2015. Celui-ci a engendré des initiatives pour améliorer, entre autres, l'accessibilité, la gestion des connaissances et l'environnement de travail.

Le CAF est de préférence organisé tous les trois ans. L'ONSS s'engage à réaliser en 2018 un exercice CAF. Les résultats de l'exercice CAF seront repris dans le plan stratégique de l'ONSS.

---

## C. Comptabilité analytique

---

En attendant le développement d'un système de validation des indicateurs d'efficacité commun aux institutions, l'ONSS a introduit progressivement une comptabilité analytique. Depuis 2012, les données sont systématiquement introduites dans le logiciel acquis et un rapport est produit chaque année.

La comptabilité analytique nous permet de mieux suivre nos coûts internes. Elle devrait également devenir un outil utile pour l'atteinte des objectifs d'économie imposés et pour assurer le contrôle de la faisabilité et de la rentabilité des engagements respectifs (engagements de l'ONSS et contreparties accordées par le gouvernement).

L'ONSS souhaite utiliser en tout premier lieu cette comptabilité analytique pour l'analyse des frais/coûts des nouveaux projets ou nouvelles initiatives (calcul systématique d'un ROI avant la prise de décision).

---

## D. Balanced scorecard

---

L'ONSS dispose de différents éléments pour le contrôle de la gestion : les « general views », les tableaux de bord, les statistiques ad hoc venant du SAS, ainsi que les tableaux du datawarehouse et d'Orestes (instrument de mesure des prestations). En 2011, l'ONSS a développé un balanced scorecard au niveau du Comité de direction. Ce balanced scorecard (BSC) est, pour le management, un modèle de pilotage avec lequel on mesure systématiquement si les indicateurs ou les objectifs sont réalisés, et en particulier les facteurs de succès critiques. Si les résultats ne sont pas satisfaisants, on initie les démarches d'adaptation nécessaires. Le management peut aussi utiliser ce BSC pour communiquer à tous les agents les informations nécessaires au suivi de la stratégie. Depuis 2014 l'ONSS dispose d'un BSC au niveau de chaque direction générale pour permettre à chaque Directeur général de suivre plus rapidement l'évolution des facteurs critiques relatifs aux activités de la Direction. A partir de 2016, un BSC au niveau des directions va être développé et mis directement en application.

## **E. Plan d'administration**

---

Chaque fois qu'un nouveau Contrat d'administration est établi, l'ONSS en profite pour également revoir et mettre à jour son plan d'administration. Les projets et actions définis dans le plan d'administration sont évalués tous les trimestres et les résultats sont publiés en interne pour permettre à tous les agents de tenir compte des résultats obtenus et des décisions prises pour corriger les problèmes éventuellement identifiés.

Le plan d'administration a pour objectif de garantir la réalisation des engagements pris, dans le contrat d'administration, vis-à-vis du Gouvernement.

## VII. Collaboration avec les autorités en général et les autorités de tutelle en particulier

---

### A. Description de la mission

---

#### Article 28 Collaboration

Grâce aux contacts avec les interlocuteurs sociaux représentés, d'une part, au sein du Comité de gestion de l'ONSS et, d'autre part, au sein du Comité de gestion de la sécurité sociale, mais aussi, grâce à la bonne collaboration avec toutes les parties représentées au Conseil National du Travail et grâce aux contacts échangés avec les autorités de tutelle, l'ONSS est à même d'introduire des propositions de qualité et techniquement exécutables.

Dans le cadre de ses missions, et compte tenu de ses possibilités, l'ONSS collabore de manière loyale avec l'ensemble des Autorités, principalement avec le Gouvernement, et en particulier avec le Ministre ayant les affaires sociales dans ses attributions, le Ministre ayant l'emploi dans ses attributions, le Ministre ayant le budget dans ses attributions et le Ministre ayant la fonction publique dans ses attributions.

Ainsi, l'ONSS essaie de formuler d'initiative des propositions relatives aux améliorations à apporter aux dispositions existantes, remet des avis au Gouvernement et l'assiste dans la préparation de nouvelles réglementations. Chaque fois qu'il dispose de données à cet effet, l'ONSS calcule les coûts budgétaires des nouvelles dispositions en préparation ou des adaptations des dispositions en vigueur.

En matière statistique, l'ONSS met ses connaissances à la disposition de toutes les autorités publiques qui en font la demande, en particulier l'Institut national de la Statistique, l'Institut des Comptes nationaux et la Banque Carrefour de la Sécurité sociale.

L'ONSS entretient également des contacts suivis avec les auditorats du travail et l'ensemble des services d'inspection, en particulier l'Inspection sociale, l'Inspection des lois sociales et l'Inspection de l'ONEm.

Dans le cadre des missions de sa Direction des Relations internationales, l'ONSS met à disposition ses connaissances et expertises spécifiques en matière de détermination de la législation de sécurité sociale en cas d'occupation transfrontalière auprès du SPF Sécurité Sociale, dans le cadre de la représentation de la Belgique au niveau européen et international.

Par ailleurs, l'ONSS met à disposition un membre effectif au sein de la Commission des Bons Offices pour le personnel engagé localement par les Ambassades. Cette commission est chargée de régler à l'amiable les litiges entre le personnel des ambassades et leur employeur en cas de non-respect de la législation en matière de lois sociales et fiscales.

L'Etat garantit la représentation de l'ONSS dans tous les organes de coordination et organes consultatifs en matière de sécurité sociale, d'e-government, de gestion de l'information, de sécurité de l'information et de protection de la vie privée qui ont été institués au sein des pouvoirs publics fédéraux ou entre les pouvoirs publics fédéraux et les autres niveaux de pouvoir.

Article 29 Participation aux projets politiques/stratégiques des Ministres de tutelle ou du Gouvernement fédéral

L'ONSS accordera l'attention nécessaire aux aspects stratégiques, à savoir la manière dont il va réagir aux défis d'avenir et va participer aux projets politiques qui en découlent. Dans ce cadre, il assurera sa participation opérationnelle aux projets stratégiques et politiques mis en place par les Ministres de tutelle et le Gouvernement fédéral en fonction des moyens qui seront mis à sa disposition.

Un accord devra être négocié pour chaque projet pour en garantir l'efficacité. Ces accords devront au minimum contenir les points suivants:

- Description par le Ministre des objectifs/projets politiques et/ou stratégiques, à l'exécution desquels l'ONSS va participer;
- Types de prestations que l'ONSS pourra fournir dans le cadre de l'exécution de ces projets;
- La définition des indicateurs d'efficacité choisis de commun accord concernant ces prestations.

## B. Objectifs

---

Article 30 Renforcer le rôle d'appui - établissement de dispositions techniques réalisables

L'ONSS préparera, sur le plan technique, toute la réglementation pour laquelle il est compétent afin d'obtenir, avec les partenaires sociaux, des dispositions cohérentes et techniquement réalisables. A cet effet, l'ONSS préparera les projets de législation en travaillant de manière pluridisciplinaire.

L'ONSS s'engage à effectuer des études spécifiques reliées à ses missions de base.

## VIII. Intégration entre l'ONSS et l'ORPSS

---

### A. Point de départ de la fusion par intégration proposée

---

La sécurité sociale existe depuis 70 ans. Le système s'adapte en permanence aux fluctuations économiques et sociales. Dans le cadre de la sixième réforme de l'Etat, le système des allocations familiales, des parts importantes de la politique du marché du travail et les soins aux personnes âgées ont été transférés aux Régions et Communautés.

Par ailleurs, l'accord de gouvernement vise la rationalisation du paysage institutionnel fédéral. C'est ce qu'il ressort du chapitre 8.1.5. - Organisation de l'administration fédérale "Dans le but d'assurer une efficience accrue des administrations fédérales et un meilleur service aux citoyens-usagers, des réformes de structure seront entreprises. La structure organisationnelle du gouvernement fédéral sera optimisée compte tenu notamment du transfert de compétences vers les entités fédérées. Cette optimisation fera l'objet d'une concertation avec les Collèges des fonctionnaires dirigeants, les SPF, les OIP et les IPSS. Cette proposition d'optimisation sera présentée dans l'année au Conseil des Ministres."

En outre, dans le cadre des mesures budgétaires, le gouvernement a fixé une trajectoire budgétaire stricte pour la période 2015-2019, par laquelle l'ONSS et l'ORPSS devront diminuer en 2015 leurs crédits de personnel de 4 % et leurs frais de fonctionnement de 20 %. Un effort supplémentaire de 2% par an sera exigé pour les années suivantes (2016-2019).

Forts de ce contexte, l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale (ORPSS) et l'Office national de sécurité sociale (ONSS) ont sollicité un mandat à leurs Comités de gestion respectifs au cours du mois de décembre 2014 afin de réaliser une étude de faisabilité relative à la fusion éventuelle des deux institutions. En effet, les deux IPSS exercent des procédures et des activités de base équivalentes et en parallèle en matière de perception de cotisations, de déclarations, de contrôle des déclarations de sécurité sociale et d'inspection. Cependant, il convient également de tenir compte des activités de l'ORPSS sans équivalent à l'ONSS. Afin de ne pas démanteler les activités de l'ORPSS, les deux institutions et leurs managements ont convenu de les transférer à l'ONSS (y compris les activités spécifiques sans équivalent). Les partenaires sociaux ont validé ce point de vue.

Sur la base de l'étude de faisabilité, le Comité de gestion de l'ONSS a approuvé le principe de fusion par intégration de l'Office national de sécurité sociale (ONSS) et de l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale (ORPSS) le 27/03/2015. Le Comité de gestion de l'ORPSS lui a emboîté le pas le 13/04/2015 et formalisé sa décision le 27/04/2015. Les Ministres de tutelle respectifs ont ensuite été informés de cette décision.

Dans l'intervalle, l'Office national des pensions et le SdPSP (les pensions publiques) ont lancé des pourparlers qui doivent aboutir à une fusion entre les deux institutions.

Une concertation globale a débouché sur la proposition suivante de répartition des compétences de l'ORPSS:

1. A l'instar de la sécurité sociale des travailleurs indépendants, les compétences de l'ORPSS relatives à la sécurité sociale d'outre-mer forment un ensemble indivisible en termes de guichet ouvert aux assurés sociaux: elles sont transférées à l'ONSS;
2. Les compétences de l'ORPSS relatives au Maribel fiscal et social du secteur public et aux activités accessoires sont transférées à l'ONSS;
3. Les compétences du service social collectif des administrations provinciales et locales, à l'exception de la cotisation perçue par le biais de la DmfAPPL, sont transférées de l'ORPSS à l'ONP. Les activités de perception relèvent de la compétence de l'ONSS;
4. Les compétences de l'ORPSS relatives aux pensions des agents statutaires des administrations provinciales et locales sont transférées à l'ONP, à l'exception des cotisations relatives à la perception des cotisations y afférentes qui sont transférées à l'ONSS;
5. Les compétences de l'ORPSS relatives aux pensions complémentaires du deuxième pilier pour les agents contractuels des administrations provinciales et locales sont transférées à l'ONP, à l'exception des cotisations relatives à la perception des cotisations y afférentes qui sont transférées à l'ONSS;
6. Les compétences relatives aux allocations familiales sont transférées à FAMIFED.

Cette proposition a été intégrée dans un avant-projet de loi portant l'intégration de certaines missions et d'une partie du personnel de l'Office des régimes particuliers de sécurité sociale à l'Office national de sécurité sociale, approuvé par le Conseil des Ministres le 20.11.2015.

## **B. Travaux préparatoires avant la fusion**

---

### **B. 1. Constitution de groupes pilotes et de groupes de travail**

---

La fusion par intégration de l'ONSS et de l'ORPSS est préparée par un groupe pilote et divers groupes de travail (cadre juridique, organigramme, RH, contrats, budget, ICT, hébergement, communication).

Le Comité de pilotage, qui se compose des administrateurs généraux et adjoints des deux institutions ainsi que des responsables des services opérationnels directement impliqués dans l'éventuelle fusion par intégration des deux institutions, soutient la coordination générale.

Les groupes de travail sont placés sous la direction d'un membre du Comité de pilotage et se composent d'un nombre limité d'agents des deux institutions. L'objectif est de préparer la fusion par intégration. Les thèmes ainsi définis seront appréhendés dans le cadre de projets. Un rapport de suivi sera soumis chaque mois au Comité de gestion de l'ONSS et à celui de l'ORPSS.



## **B. 2. Concertation avec les autres institutions concernées par le débat sur la fusion**

---

Afin d'harmoniser les différents projets de fusion, des concertations formelles sont régulièrement organisées entre les administrateurs généraux et les administrateurs généraux adjoints des institutions concernées: ONP (SdPSP), FAMIFED, ONSS et ORPSS.

L'ONSS s'engage à harmoniser les différents points d'attention avec les partenaires sociaux représentés au Comité de gestion et à en faire rapport de manière régulière dans le cadre du suivi du contrat d'administration.

## **B. 3. La problématique des bâtiments**

---

Afin de pouvoir intégrer le personnel de l'ORPSS dans le bâtiment Horta, l'ONSS prépare les cahiers des charges nécessaires pour pouvoir y réaliser, en 2016 et 2017, les travaux d'adaptation indispensables destinés à créer un espace de travail adapté et agréable susceptible de favoriser la collaboration entre les différentes directions.

L'ONSS a soumis au Ministre ayant les affaires sociales dans ses attributions et au Ministre ayant le budget dans ses attributions un dossier mentionnant que les revenus de la vente du bâtiment «Rue du Prince royal, 102» en 2017 pourront être utilisés pour financer les travaux d'adaptation au bâtiment Horta. Ce principe a depuis lors été approuvé par le Ministre ayant les affaires sociales dans ses attributions et par le Ministre ayant le budget dans ses attributions.

L'ONSS s'engage, à côté de la procédure administrative prescrite lors de l'attribution des marchés publics, à transmettre régulièrement des rapports sur l'avancement des dossiers et les activités concrètes, ceci dans le cadre du suivi du contrat d'administration.

## **B. 4. Adaptation du contrat d'administration pour les années 2017-2018**

---

A partir du 01.01.2017, les missions de l'ORPSS seront intégrées dans le contrat d'administration 2016 - 2018 de l'ONSS.

Dans le courant du troisième trimestre 2016, une version adaptée de ce contrat d'administration sera présentée au Comité de gestion, puis au gouvernement.

L'idée est d'établir, dans le cadre de la fusion entre l'ONSS et l'ORPSS, un trajet pluriannuel prévoyant que les collaborateurs de l'ORPSS déménageront début 2017 dans les locaux de l'ONSS. A ce moment commencera réellement le trajet d'intégration au niveau du RH et des processus. La concrétisation de ce trajet sera traitée dans la version adaptée du contrat d'administration.

## IX. Chapitres communs

---

Le présent document reprend les engagements auxquels souscrivent, d'une part, les institutions publiques de sécurité sociale représentées par leur Comité de gestion et, d'autre part, l'Etat fédéral représenté par les Ministres de tutelle des institutions concernées dans le cadre de la réalisation de contrats d'administration couvrant la période du 1er janvier 2016 au 31 décembre 2018. Ces contrats d'administration sont conclus conformément aux dispositions de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale.

Toutes les dispositions des chapitres communs s'intègrent dans tous les contrats d'administration des institutions publiques de sécurité sociale pour autant qu'il n'en soit pas autrement décidé dans le cadre de la négociation individuelle du contrat d'administration d'une institution et que cette intégration soit possible, opportune ou utile compte tenu des transferts de compétences prévus dans le cadre de la réforme de l'État ou des opérations de fusion.

### A. Engagements généraux communs aux deux parties

---

#### A. 1. Cadre juridique du contrat

---

##### Article 31

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.

#### A. 2. Principes de gestion

---

##### Article 32

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 33

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'Art. 42 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 34

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'ONSS.

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'ONSS pour les employeurs, les assurés sociaux ou les institutions coopérantes.

### **A. 3. Sollicitation d'avis, concertation préalable et information par l'Etat fédéral**

---

#### Article 35

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.

### **A. 4. Engagements concernant les modifications du contrat**

---

#### ***Modification du contrat***

#### Article 36

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 37**

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 65 ou de l'article 66, selon le cas, sera suivie.

**Article 38**

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.

---

**A. 5. Engagements concernant la communication des décisions prises lors d'un conclave budgétaire**

---

**Article 39**

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.

---

**A. 6. Engagements concernant le suivi de la réalisation du contrat**

---

***Suivi de la réalisation des objectifs et de l'exécution des projets*****Article 40**

L'Etat fédéral et l'institution s'engagent à suivre avec attention la réalisation des objectifs et des projets tels qu'ils sont décrits dans le contrat d'administration. Le timing de l'article 43 est à cet égard respecté.

**Article 41**

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 42

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 43

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 1er, 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.

**A. 7. 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 44

Dans le cadre de l'évaluation annuelle de la réalisation des engagements réciproques repris dans le contrat d'administration et conformément à la logique de contractualisation, l'Etat fédéral tiendra compte de l'impact des mesures décidées ou mises en œuvre après la conclusion du 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 45

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

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

A défaut d'un 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.

## **A. 8. Engagements concernant les normes de sécurité**

---

#### Article 46

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

## **A. 9. Engagements de l'Etat concernant le financement**

---

#### Article 47

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.

## **A. 10. Engagements concernant l'établissement du budget des missions**

---

#### Article 48

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.

## A. 11. Transferts des compétences

---

### Article 49

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.

## B. Engagements communs spécifiques et synergies entre IPSS

---

### B. 1. Engagements concernant la politique du personnel (HRM)

---

#### Article 50

##### 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 56.

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 traite chaque demande d'avis concernant l'utilisation de la marge budgétaire disponible dans les délais prévus dans l'article 62.

## **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 sous représenté 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 voir 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.

## **B. 2. Engagements concernant la gestion informatique**

### Article 51

#### **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'ONSS 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.

## **B. 3. Engagements concernant la gestion logistique**

### Article 52

#### **§ 1er. 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 tenu à jour. 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 PEB (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 1er 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 disponibles 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.

## **B. 4. Engagements en matière d'audit interne**

### Article 53

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.

## **B. 5. Engagements concernant l'ouverture de synergies à d'autres partenaires (réseau secondaire)**

---

### Article 54

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.

## **B. 6. Engagements concernant l'adaptation de l'organisation administrative de la sécurité sociale**

---

### Article 55

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 les 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.

## **B. 7. Engagement en matière de rapportage commun**

---

### Article 56

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 50, 51, 52 et 53. 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.

## **B. 8. Développer ou utiliser des services dans le cadre des synergies**

---

### Article 57

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.

## **C. Volet budgétaire, 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.

### **C. 1. Le budget de gestion**

---

#### Article 58

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 59

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 60

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 61

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 65 et 66.

### **C. 2. Les avis du Commissaire du Gouvernement du Budget concernant le budget, la comptabilité, le personnel, l'ICT...**

#### Article 62

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 63

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 du Gouvernement, une demande d'accord sur le budget ou une demande de redistribution) sera communiquée préalablement ou au même moment au Ministre de Tutelle.

### C. 3. L'adaptation du budget de gestion à la suite de remaniement entre articles budgétaires

---

#### Article 64

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 62.

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 5ème 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.

### C. 4. Adaptation du Budget de gestion suite aux modifications de circonstances

---

#### Article 65

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 entrainera 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 74 est inférieur au montant obtenu au moyen de la méthode de calcul propre de l'institution, mentionné à l'article 73 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 74 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).

### **C. 5. La diminution ou la non-adaptation du budget de gestion à la suite d'une nouvelle mission ou sans nouvelle mission**

---

#### Article 66

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 71, 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.

### **C. 6. L'augmentation du budget de gestion de l'année en cours à la suite de l'octroi de recettes de gestion propres**

---

#### Article 67

**§ 1er.** 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 62.

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 75 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 62.

Cet avis favorable consistera en un accord portant aussi bien sur le montant des autres recettes de gestion propres enregistrées au cours de l'année passée 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.

### **C. 7. L'augmentation du budget de gestion à la suite du transfert de crédits de l'exercice budgétaire précédent**

---

#### Article 68

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 62.

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.

### **C. 8. L'adaptation du budget de gestion à la suite d'une modification des cotisations sociales**

---

#### Article 69

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.

### **C. 9. L'augmentation du budget de gestion à la suite des paiements d'arriérés de primes de compétences**

---

#### Article 70

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 ayant le budget dans ses attributions, 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.

## C. 10. Budget de gestion pour les exercices 2016, 2017 et 2018

### Article 71

Le budget de gestion de l'Institution pour les exercices 2016, 2017 et 2018, fixé conformément à l'article 58 et à la décision du Conseil des Ministres du 18/12/2015, est établi comme suit :

	Crédits initiaux pour 2016 avec les dépenses de fonctionnement non limitatives séparées	Crédits 2017 (1) en prix constant avec les dépenses de fonctionnement non limitatives séparées	Crédits 2018 (1) en prix constant avec les dépenses de fonctionnement non limitatives séparées
<b>Dépenses de personnel</b>	<b>85.973.781</b>	<b>84.254.305</b>	<b>82.569.219</b>
<b>Dépenses de fonctionnement</b>	<b>79.137.219</b>	<b>77.269.009</b>	<b>71.577.063</b>
<i>Dont : Fonctionnement ordinaire</i>	10.748.298	11.965.915	10.067.280
<i>Informatique</i>	68.388.921	65.303.093	61.509.783
<b>Investissements</b>	<b>781.540</b>	<b>13.865.425</b>	<b>749.632</b>
<i>Dont : Investissements mobiliers</i>	194.705	190.784	186.942
<i>Investissements informatiques</i>	64.582	62.833	61.118
<i>Investissements immobiliers</i>	522.253	13.611.808	501.572
<b>Dépenses de fonctionnement non limitatives</b>	<b>373.400</b>	<b>365.932</b>	<b>358.613</b>
<b>Total</b>	<b>166.265.940</b>	<b>175.754.671</b>	<b>155.254.527</b>

(1) Pour les exercices 2017 et 2018 : calcul en 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.

## C. 11. Montant maximal des crédits pour le personnel statutaire

### Article 72

Conformément à l'article 5 de l'AR du 3 avril 1997, le montant maximal des crédits de personnel statutaire est fixé à 85.411.687 EUR pour l'exercice 2016, à 83.703.258 EUR pour l'exercice 2017 et à 82.029.1983 EUR pour l'exercice 2018.

## C. 12. Révision annuelle

---

### Article 73

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 66.

### Article 74

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 65 ou de l'article 66, 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 65 ou de l'article 66, selon le cas.

## C. 13. Opérations immobilières

---

### Article 75

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.

## C. 14. Comptabilité générale et analytique

---

### Article 76

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 déterminés 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.

## C. 15. Transmission des états périodiques

---

### Article 77

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 78

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.



## D. Participation aux projets transversaux

---

### Article 79

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 80

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 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.

## E. Dispositions finales

---

### Article 81

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

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

Pour chaque service ayant des contacts avec les assurés sociaux, les dispositions de la Charte de l'assuré social s'appliquent et les engagements doivent être respectés.

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

\*

\*

\*

Signé à Bruxelles, le

En 2 exemplaires

<b><u>Pour l'ONSS</u></b>	
<b><u>Les représentants des travailleurs et employeurs délégués par le Comité de Gestion</u></b>	<b><u>L'Administration générale</u></b>
Koen MEESTERS	Koen SNYDERS Administrateur général
Estelle CEULEMANS	Anne KIRSCH Administrateur général adjoint
	<b><u>Pour l'Etat fédéral</u></b>
Sabine SLEGGERS	<b>La Ministre des Affaires sociales et de la Santé publique</b> Maggie DE BLOCK
Ivo VAN DAMME	<b>Le Vice-Premier ministre et ministre de l'Emploi, de l'Economie et des Consommateurs, chargé du Commerce extérieur</b> Kris PEETERS
Jean DE BREUCK	<b>Le Ministre de la Défense, chargé de la Fonction publique</b> Steven VANDEPUT
Koen CABOOTER	<b>La Ministre du Budget, chargée de la Loterie nationale</b> Sophie WILMÈS