

Art. 3. Dit besluit treedt in werking de dag waarop ze in het *Belgisch Staatsblad* wordt bekendgemaakt.

Art. 4. De Minister bevoegd voor Werk is belast met de uitvoering van dit besluit.

Gegeven te Brussel, 11 februari 2010.

ALBERT

Van Koningswege :

De Vice-Eerste Minister
en Minister van Werk en Gelijke Kansen,
belast met het Migratie- en asielbeleid,
Mevr. J. MILQUET

Nota

(1) Verwijzing naar het *Belgisch Staatsblad* :

Wet van 30 december 2009 houdende diverse bepalingen, *Belgisch Staatsblad* van 31 december 2009.

Art. 3. Le présent arrêté entre en vigueur le jour de sa publication au *Moniteur belge*.

Art. 4. La Ministre qui a l'Emploi dans ses attributions est chargée de l'exécution du présent arrêté.

Donné à Bruxelles, le 11 février 2010.

ALBERT

Par le Roi :

La Vice-Première Ministre
et Ministre de l'Emploi et de l'Égalité des chances,
chargée de la Politique de migration et d'asile,
Mme J. MILQUET

Note

(1) Référence au *Moniteur belge* :

Loi du 30 décembre 2009 portant des dispositions diverses, *Moniteur belge* du 31 décembre 2009.

FEDERALE OVERHEIDSDIENST
SOCIALE ZEKERHEID

N. 2010 — 554

[2010/200213]

22 DECEMBER 2009. — Koninklijk besluit tot goedkeuring van de eerste aanpassing van de tweede bestuursovereenkomst tussen de Belgische Staat en de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen

ALBERT II, Koning der Belgen,
Aan allen die nu zijn en hierna wezen zullen, Onze Groet.

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

Gelet op de wet van 25 april 1963 betreffende het beheer van de instellingen van openbaar nut voor sociale zekerheid en sociale voorzorg, artikel 15;

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, artikel 8;

Gelet op het koninklijk besluit van 19 juli 2006 tot goedkeuring van de tweede bestuursovereenkomst van de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen;

Gelet op de dringende noodzakelijkheid;

Gelet op het advies van de Inspecteur van Financiën, gegeven op 8 juli 2009;

Gelet op de akkoordbevinding van de Staatssecretaris voor Begroting, gegeven op 17 juli 2009;

Op de voordracht van de Minister van Werk, de Minister van Ambtenarenzaken en de Staatssecretaris voor Begroting en op het advies van de in Raad vergaderde Ministers,

Hebben Wij besloten en besluiten Wij :

Artikel 1. De eerste aanpassing van de tweede bestuursovereenkomst tussen de Belgische Staat en de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen, wordt goedgekeurd.

Art. 2. Dit besluit en de bijgevoegde aanpassing van de bestuursovereenkomst hebben uitwerking met ingang van 1 januari 2009.

SERVICE PUBLIC FEDERAL
SECURITE SOCIALE

F. 2010 — 554

[2010/200213]

22 DECEMBRE 2009. — Arrêté royal portant approbation de la première adaptation du second contrat d'administration entre l'Etat belge et la Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage

ALBERT II, Roi des Belges,
A tous, présents et à venir, Salut.

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

Vu la loi du 25 avril 1963 sur la gestion des organismes d'intérêt public de sécurité sociale et de prévoyance sociale, l'article 15;

Vu l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions, l'article 8;

Vu l'arrêté royal du 19 juillet 2006 portant approbation du deuxième contrat d'administration de la Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage;

Vu l'urgence;

Vu l'avis de l'Inspecteur des Finances, donné le 8 juillet 2009;

Vu l'accord du Secrétaire d'Etat au Budget, donné le 17 juillet 2009;

Sur la proposition de la Ministre de l'Emploi, de la Ministre de la Fonction publique et du Secrétaire d'Etat au Budget et de l'avis des Ministres qui en ont délibéré en Conseil,

Nous avons arrêté et arrêtons :

Article 1^{er}. La première adaptation du second contrat d'administration entre l'Etat belge et la Caisse auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage est approuvée.

Art. 2. Le présent arrêté et l'adaptation du contrat d'administration ci-annexé produisent leurs effets le 1^{er} janvier 2009.

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

Gegeven te Brussel, 22 december 2009.

ALBERT

Van Koningswege :
De Minister van Werk,
Mevr. J. MILQUET
De Minister van Ambtenarenzaken,
Mevr. I. VERVOTTE
De Staatssecretaris voor Begroting,
M. WATHELET

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

Donné à Bruxelles, le 22 décembre 2009.

ALBERT

Par le Roi :
La Ministre de l'Emploi,
Mme J. MILQUET
La Ministre de la Fonction publique,
Mme I. VERVOTTE
Le Secrétaire d'Etat au Budget,
M. WATHELET

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

DE HULPKAS VOOR WERKLOOSHEIDSUITKERINGEN

Openbare Instelling van Sociale Zekerheid

Aanhangsel houdende verlenging voor het jaar 2009

AANHANGSEL 2009 bij de bestuursovereenkomst 2006-2008

Gelet op de beslissing van de Ministerraad van 11 juli 2008 betreffende de verlenging voor het jaar 2009 van de bestuursovereenkomsten 2006-2008 van de Openbare Instellingen van sociale Zekerheid;

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 bestuursovereenkomst 2006-2008 tussen de Belgische Staat en de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen, goedgekeurd bij Koninklijk besluit van 19 juli 2006 en gepubliceerd in het *Belgische Staatsblad* van 22 september 2006;

Gelet op het advies verleend door het Basisoverlegcomité op 30 september 2008;

Gelet op de goedkeuring van het Beheerscomité van de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen geven op 2 oktober 2008;

Gelet op de controle van de coördinatie en consistentie tussen de ontwerpen van bestuursovereenkomst van de verschillende openbare instellingen van sociale zekerheid door het College van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, overeenkomstig artikel 6 van het koninklijk besluit van 3 april 1997;

Gelet op de goedkeuring van dit aanhangsel door de Ministerraad van 17 juli 2009;

Wordt overeengekomen wat volgt voor de periode die aanvangt op 1 januari 2009 en eindigt op 31 december 2009 tussen, enerzijds,

De Belgische Staat, vertegenwoordigd door Mevr. Joëlle Milquet, Minister van Werk, en door Mevr. Inge Vervotte, Minister van Ambtenarenzaken en de heer Melchior Wathelet, Staatssecretaris Begroting

En, anderzijds,

De Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen, vertegenwoordigd door Mevrn. Van Laer, Slegers, Dejonghe en door de heren. X. Verboven, Van Lancker en Buysse, leden van het Beheerscomité, hiertoe aangeduid, en door de heer J-M. Vandenberg, administrateur-generaal, bijgestaan door de heer L. Meerkens, adjunct-administrateur-generaal.

Hierna genaamd "de HVW" :

Behoudens uitdrukkelijke wijziging in het onderhavige aanhangsel, blijven de artikelen van de bestuursovereenkomst 2006-2008 gelden.

Bijlage 1 van huidig aanhangsel omvat de nieuwe projecten van de HVW. De HVW verbindt zich ertoe om deze projecten te realiseren tegen 31 december 2009.

Bijlage 2 van huidig aanhangsel omvat het budget 2009 noodzakelijk voor het uitvoeren van de hierna beschreven verbintenissen en projecten.

Artikel 9. Verminderen van het aantal C51 in verhouding tot de ingediende dossiers

Artikel 9 wordt als volgt aangevuld :

"De HVW verbindt zich ertoe het aantal C51 in verhouding tot het aantal ingediende dossiers tot 12 % te beperken."

Artikel 10. Verminderen van de vragen om een bijkomende termijn (artikel 92, § 5)

Artikel 10 wordt als volgt aangevuld :

"De HVW verbindt zich ertoe om het aantal vragen om een bijkomende termijn in verhouding tot het aantal ingediende dossiers tot 8 % te beperken."

Artikel 11. Zo snel mogelijk de ontvangen post behandelen

Artikel 11 wordt als volgt aangevuld :

"De HVW verbindt zich ertoe om de binnenkomende post van de sociale verzekerden in het kader van hun toelaatbaarheidsdossier binnen de 10 werkdagen te behandelen volgend op de ontvangst door de HVW."

Artikel 12. Indiening van de dossiers aan de RVA binnen de reglementaire termijn

Artikel 12 wordt als volgt aangevuld :

"De HVW verbindt zich ertoe om het aantal dossiers, waarvoor het onmogelijk was de nodige inlichtingen van de sociale verzekerde te bekomen waardoor de dossiers laattijdig ingediend werden bij de RVA, tot 5 % te beperken."

Artikel 13. Zo snel mogelijk de uitkeringskaarten C2 (papier of elektronisch) behandelen

Artikel 13 wordt als volgt aangevuld :

"De HVW verbindt zich ertoe om de uitkeringskaarten C2 te behandelen binnen de 5 werkdagen volgend op de ontvangst door de betrokken uitbetalingsbureau."

Artikel 15. Niet-betaalde dossiers binnen de 90 dagen na hun creatie

Artikel 15 wordt als volgt aangevuld :

"De HVW verbindt zich ertoe om het aantal niet betaalde dossiers binnen de 90 dagen na hun creatie te doen dalen tot 15 %."

Artikel 19. Evenredig het aantal door de RVA uitgeschakelde betalingen (C12) en het bedrag ervan verminderen

Artikel 19 wordt als volgt aangevuld :

"Ongeacht de moeilijkheden die zich voordeden tijdens de verschillende uitvoeringsfasen van het project DMFA en e-governement en ongeacht de steeds groter complexiteit van de werkloosheidsreglementering verbindt de HVW zich ertoe de volgende resultaten te bereiken :

% van het totaalbedrag van de uitschakelingen tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is	0,260 %
% van het totaal aantal van de uitschakelingen tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is	0,410 %
% van het bedrag van de aanvaarde uitschakelingen tijdens de laatst geverifieerde periode van 12 definitieve maanden	0,050 %
% van het aantal van de aanvaarde uitschakelingen tijdens de laatst geverifieerde periode van 12 definitieve maanden	0,090 %

Artikel 20. Evenredig het aantal door de RVA verworpen betalingen (C13) en het bedrag ervan verminderen

Artikel 20 wordt als volgt aangevuld :

"Ongeacht de moeilijkheden die zich voordeden tijdens de verschillende uitvoeringsfasen van het project DMFA en e-governement en ongeacht de steeds groter complexiteit van de werkloosheidsreglementering verbindt de HVW zich ertoe de volgende resultaten te bereiken :

% van het totaalbedrag van de verwerpingen tijdens de laatste periode van 12 herindieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is	0,550 %
% van het totaal aantal van de verwerpingen tijdens de laatste periode van 12 herindieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is	2,7 %
% van het bedrag verwerpingen tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is	0,210 %
% van het aantal verwerpingen tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is	1,650 %

Artikel 22. Terugvordering van de uitkeringen

Artikel 22 wordt als volgt aangevuld :

"De HVW verbindt zich ertoe om de norm inzake de snelheid van de terugvordering die in 2008 zal vastgesteld zijn, operationeel te maken."

Artikel 23. Niet-terugvorderbare uitkeringen

Artikel 23 wordt als volgt aangevuld :

“De HVW verbindt zich ertoe om een norm te bepalen inzake de niet-terugvorderbare uitkeringen”.

Artikel 44. Telefoonbeantwoording

Artikel 44 wordt als volgt aangevuld :

“De HVW verbindt zich ertoe om een nieuwe enquête inzake de telefoonbereikbaarheid van de uitbetalingsbureau's te organiseren en een norm m.b.t. de bereikbaarheid te bepalen die tegen de volgende overeenkomst zal bereikt moeten worden.”

Artikel 45. Verbetering van de wachttijden aan het loket

Artikel 15 wordt als volgt aangevuld :

“De HVW verbindt zich ertoe om de installatie van nieuwe informaticasystemen verder te zetten voor de ticketverdeling in 4 bijkomende uitbetalingsbureau's.”

Getekend op 22 december 2009.

In naam van HVW,
 Voorzitter van het Beheerscomité,
 De heer Xavier VERBOVEN
 Vertegenwoordigers van werknemersorganisatie
 aangeduid door het Beheerscomité,
 Mevr. Ann VAN LAER
 Mevr. Sabine SLEGGERS
 De heer Eddy VAN LANCKER
 Vertegenwoordigers van de werkgeversorganisatie
 aangeduid door het Beheerscomité,
 Mevr. Monica DEJONGHE
 De heer Bart BUYSSE
 Het Algemeen Beheer,
 De heer Jean-Marc VANDENBERGH
 De heer Luk MEERKENS

In naam van de Belgische Staat,
 Vice-Eerste Minister en Minister van Werk,
 Mevr. J MILQUET
 Minister van Ambtenarenzaken,
 Mevr. I. VERVOTTE
 Staatssecretaris voor Begroting,
 M. WATHELET

BIJLAGE 1

Nieuwe projecten 2009

1.1. Tevredenheidsenquête voor de sociale verzekerden

In het kader van de aanpak kwaliteit wenst de HVW inzicht te krijgen van de perceptie die de voornaamste klanten hebben ten opzicht van haar dienstverlening.

De HVW verwezenlijkt in 2009 een studie om later een enquête in te stellen die de tevredenheidsgraad van de sociale verzekerden dient te meten.

1.2 Verbetering van de steunprocessen

In het kader van de verbetering van haar interne werking wenst de HVW een bepaalde reeks steunprocessen te formaliseren en deze in procedures te formuleren.

De HVW formaliseert en formuleert twee belangrijke steunprocessen in procedures in de loop van het jaar 2009.

1.3 Business intelligence

De HVW wenst haar bestuursinstrumenten en verslagsystemen te moderniseren. De HVW verwezenlijkt in 2009 een studie van de behoeften en de technische kenmerken daarvoor.

1.4. Informatisering van het behandelen van de uitkeringskaarten C2

De HVW wenst de betaalprocessen van de werkloosheidsuitkeringen te optimaliseren. Daartoe zal de HVW in 2009 de gedeeltelijke informatisering van het behandelen van de uitkeringskaarten C2 verwezenlijken.

1.5. Klachtenbehandeling

De HVW wenst een genormaliseerd en gecentraliseerd systeem van klachtenbehandeling te ontwikkelen, starten en uitvoeren. Hiermee wenst de HVW de kwaliteit van haar dienstverlening en haar werking te verbeteren.

1.6. CRM

De HVW wenst een systeem van « Customer Relationship Management » uit te werken. Een studie zal in 2009 gerealiseerd worden teneinde het opstarten en het implementeren van een CRM te plannen.

1.7 Bestelling- en aankoopbeheer

In het kader van de modernisering van haar steundiensten wenst de HVW een nieuwe software bestelling-, aankoop- en stockbeheer te gebruiken.

BIJLAGE 2**Budget 2009**

Het Begrotingsconclaf dat op 23 oktober 2008 vergaderde, is tot volgende onderrichtingen gekomen betreffende de beheersenvoloppen die ter beschikking worden gesteld van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid voor de uitvoering van hun bestuursovereenkomst 2006-2008, waarvan de bepalingen verlengd zijn tot boekjaar 2009.

	Toegelaten uitgaven 2009 na aanpassing index
Personeelsuitgaven	28.696.159
Werkingskosten en investeringen.	4.864.730
Gebouwen	1.981.380
Totaal beheersuitgaven (gebouwen inbegrepen)	35.542.269

Dient eraan herinnerd te worden dat aan de Hulpkas uitzonderlijke enveloppen vanaf boekjaar 2007 toegekend werden voor de personeelsuitgaven (upgrading van de personeelsbezetting) en voor investeringen in de gebouwen voor volgende bedragen :

- personeel : € 401.800 (2007), € 947.300 (2008) en € 941.900 (2009) niet geïndexeerd;
- gebouwen : € 1.001.000 (2007), € 701.000 (2008) en € 387.000 (2009) niet geïndexeerd.

**CONTRAT D'ADMINISTRATION
POUR LA PERIODE 2006-2008**

ENTRE

L'ETAT FEDERAL BELGE

ET

LA CAISSE AUXILIAIRE DE PAIEMENT DES ALLOCATIONS DE CHOMAGE

Institution publique de sécurité sociale

Avenant portant sur sa prolongation en 2009

AVENANT 2009 AU CONTRAT D'ADMINISTRATION 2006-2008

Vu la décision du Conseil des Ministres du 11 juillet 2008 concernant la prolongation pour l'année 2009 des contrats d'administration 2006-2008 des institutions publiques de sécurité sociale;

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

Vu le contrat d'administration 2006-2008 entre l'Etat belge et la Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage approuvé par arrêté royal du 19 juillet 2006 et publié au *Moniteur belge* du 22 septembre 2006;

Vu l'avis du Comité de concertation de base du 30 septembre 2008;

Vu l'accord du Comité de gestion donné en date du 2 octobre 2009;

Vu le contrôle de coordination et de cohérence entre les projets de contrat d'administration des différentes institutions publiques de sécurité sociale effectué par le Collège des institutions publiques de sécurité sociale conformément à l'article 6 de l'arrêté royal du 3 avril 1997;

Vu l'approbation du présent avenant par le Conseil des Ministres le 17 juillet 2009;

Il est convenu ce qui suit pour la période du 1^{er} janvier 2009 au 31 décembre 2009 entre, d'une part,

L'Etat belge, représenté par Mme Joëlle Milquet, Ministre de l'Emploi, par Mme Inge Vervotte, Ministre de la Fonction publique et par M. Melchior Wathelet, Secrétaire d'Etat au Budget

Et, d'autre part,

La Caisse auxiliaire de paiement des allocations de chômage représenté par Mmes Van Laer, Slegers et Dejonghe et par MM. X. Verboven, Buysse, Van Lancker, membres du Comité de Gestion, délégués à cet effet, et par M. J.-M. Vandenberg, administrateur général, assisté par M. L. Meerkens, administrateur général adjoint.

Dénommée ci-après « La CAPAC » :

Sauf modification explicite reprise dans le présent avenant, les articles du contrat 2006-2008 restent d'application.

L'annexe 1^{re} du présent avenant reprend les nouveaux projets que la CAPAC s'engage à faire aboutir au 31 décembre 2009.

L'annexe 2 du présent avenant fournit le budget 2009 nécessaire à la réalisation des engagements et projets repris ci-après.

Article 9. Diminution de la proportion de C51 par rapport aux dossiers introduits

L'article 9 est complété par :

« La CAPAC s'engage à limiter à 12 % le nombre de C51 par rapport au nombre total de dossiers introduits. »

Article 10. Diminution des demandes de délai complémentaire (article 92, § 5)

L'article 10 est complété par :

« La CAPAC s'engage à limiter à 8 % le nombre de demandes de délai supplémentaire par rapport au nombre total de dossiers introduits. »

Article 11. Traitement du courrier reçu dans les meilleurs délais

L'article 11 est complété par :

« La CAPAC s'engage à traiter le courrier entrant des assurés sociaux destinés à leur dossier admissibilité dans les 10 jours ouvrables qui suivent leur réception par la CAPAC. »

Article 12. Introduction des dossiers à l'ONEm dans les délais réglementaires

L'article 12 est complété par :

« La CAPAC s'engage à limiter à 5 % le nombre de dossier pour lesquels l'impossibilité de recueillir les renseignements nécessaires auprès de l'assuré social a conduit à leur introduction tardive auprès de l'ONEm. »

Article 13. Traitement des cartes d'allocations C2 dans les meilleurs délais

L'article 13 est complété par :

« La CAPAC s'engage à traiter les cartes d'allocations C2 dans les 5 jours ouvrables qui suivent leur réception par le bureau de paiement idoine. »

Article 15. Dossiers non payés 90 jours après leur création

L'article 15 est complété comme suit :

« La CAPAC s'engage à réduire à 15 % le nombre de dossiers non payés 90 jours après leur création. »

Article 19. Diminution proportionnelle du nombre et du montant des paiements éliminés par l'ONEM (C12)

L'article 19 est complété comme suit :

« Nonobstant les difficultés rencontrées lors de l'implémentation des différentes phases du projet DMFA et e-gouvernement et nonobstant également la complexification croissante de la législation sur le chômage, la CAPAC s'engage néanmoins à atteindre les résultats repris ci-après :

% du montant total des éliminations lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée	0,260 %
% du nombre total des éliminations lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée	0,410 %
% du montant des éliminations acceptées lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs	0,050 %
% du nombre des éliminations acceptées lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs	0,090 %

Article 20. Diminution proportionnelle du nombre et du montant des paiements rejetés par l'ONEM (C13)

L'article 20 est complété comme suit :

« Nonobstant les difficultés rencontrées lors de l'implémentation des différentes phases du projet DMFA et e-gouvernement et nonobstant également la complexification croissante de la législation sur le chômage, la CAPAC s'engage néanmoins à atteindre les résultats repris ci-après :

% du montant total des rejets lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée	0,550 %
% du nombre total des rejets lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée	2,7 %
% du montant des rejets acceptés lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs	0,210 %
% du nombre des rejets acceptés lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs	1,650 %

Article 22. Récupérations des allocations

L'article 22 est complété comme suit :

« La CAPAC s'engage à rendre opérationnelle la norme relative à la rapidité des récupérations qui aura été fixée en 2008. »

Article 23. Allocations irrécupérables

L'article 23 est complété comme suit :

« La CAPAC s'engage à fixer une norme relative aux allocations irrécupérables ».

Article 44. Accueil téléphonique

L'article 44 est complété comme suit :

« La CAPAC s'engage à réaliser une nouvelle enquête sur l'accessibilité téléphonique de ses bureaux de paiement et à fixer une norme à atteindre lors du prochain contrat pour cette accessibilité. »

Article 45. Amélioration des temps d'attente au guichet

L'article 45 est complété comme suit :

« La CAPAC s'engage à poursuivre l'installation de nouveaux systèmes informatiques de distribution de tickets dans 4 bureaux de paiement supplémentaires. »

Signé le 22 décembre 2009.

Pour la CAPAC

Le président du Comité de Gestion,
M. Xavier VERBOVEN
Les représentants des travailleurs délégués
par le Comité de Gestion,
Mme Ann VAN LAER
Mme Sabine SLEGGERS
M. Eddy VAN LANCKER
Les représentants des employeurs délégués
par le Comité de Gestion,
Mme Monica DEJONGHE
M. Bart BUYASSE
L'Administration générale,
M. Jean-Marc VANDENBERGH
M. Luk MEERKENS

Pour l'Etat

La Vice-Première Ministre et Ministre de l'Emploi,
Mme J. MILQUET
La Ministre de la Fonction publique,
Mme I. VERVOTTE
Le Secrétaire d'Etat au Budget,
M. WATHELET

ANNEXE 1^{re}

Nouveaux projets 2009

1.1. Enquête de satisfaction des assurés sociaux

Dans le cadre de sa démarche qualité, la CAPAC souhaite connaître la perception qu'a de ses prestations ses principaux clients, à savoir les assurés sociaux.

La CAPAC réalisera en 2009 une étude de faisabilité en vue, ultérieurement, de procéder à une enquête destinée à mesurer le taux de satisfaction de ses assurés sociaux.

1.2 Amélioration des processus de support

Dans un souci d'améliorer son fonctionnement interne, la CAPAC souhaite formaliser une série déterminée de processus de support et de les décliner en procédures.

La CAPAC modélisera et déclinerà en procédures deux grands processus de support au cours de l'année 2009.

1.3 Informatique décisionnelle

La CAPAC désire moderniser ses outils de gestion et de rapportage. Pour ce faire, la CAPAC réalisera en 2009 une étude des besoins et des caractéristiques techniques.

1.4. Informatisation du traitement des cartes d'allocations C2

La CAPAC souhaite optimiser ses processus de paiement des allocations de chômage. Dans ce cadre, la CAPAC réalisera en 2009 l'informatisation partielle du traitement des cartes d'allocations C2.

1.5. Traitement des plaintes

La CAPAC souhaite développer, lancer et implémenter un système standardisé et centralisé de gestion des plaintes. De cette manière, la CAPAC entend améliorer encore la qualité de son fonctionnement et de son service.

1.6. CRM

La CAPAC souhaite développer un système de « Customer Relationship Management ». Une étude sera réalisée en 2009 pour planifier le lancement et l'implémentation d'un CRM.

1.7 Gestion des commande et des achats

Dans le cadre de la modernisation de ses services de support, la CAPAC souhaite implémenter et utiliser un nouvel logiciel de gestion des stocks, des commandes et des achats.

ANNEXE 2

Budget 2009

Le Conclave budgétaire réuni le 23 octobre 2008 a abouti aux instructions concernant les enveloppes de gestion mises à disposition des Institutions Publiques de Sécurité Sociale pour l'exécution de leur contrat d'administration 2006-2008 dont les termes sont prolongés pour l'exercice 2009 :

	Dépenses 2009 autorisées après adaptation de l'index
Dépenses en personnel	28.696.159
Frais de fonctionnement et d'investissements.	4.864.730
Immeuble	1.981.380
Total dépenses de gestion (immeuble inclus)	35.542.269

Il convient de rappeler que des enveloppes supplémentaires avaient été accordées à la Caisse à partir de l'exercice 2007 pour les dépenses du personnel (upgrade de l'effectif) et pour les investissements immobiliers respectivement pour des montants de :

- personnel : € 401.800 (2007), € 947.300 (2008) et € 941.900 (2009) non indexés;

- immeuble : € 1.001.000 (2007), € 701.000 (2008) et € 387.000 (2009) non indexés.