

FEDERALE OVERHEIDSDIENST  
SOCIALE ZEKERHEID

N. 2010 — 555

[2010/200232]

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

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 Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening;

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 Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, wordt goedgekeurd.

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

SERVICE PUBLIC FEDERAL  
SECURITE SOCIALE

F. 2010 — 555

[2010/200232]

22 DECEMBRE 2009. — Arrêté royal portant approbation de la première adaptation du second contrat d'administration entre l'Etat belge et l'Office national de l'Emploi

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 l'Office national de l'Emploi;

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<sup>er</sup>.** La première adaptation du second contrat d'administration entre l'Etat belge et l'Office national de l'Emploi est approuvée.

**Art. 2.** Le présent arrêté et l'adaptation du contrat d'administration ci-annexé produisent leurs effets le 1<sup>er</sup> janvier 2009.

**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 HET JAAR 2009  
TUSSEN DE BELGISCHE STAAT  
EN DE RIJKSDIENST VOOR ARBEIDSVORZIENING

Inhoud

INLEIDING

BESTUURSOVEREENKOMST VOOR HET JAAR 2009  
TUSSEN DE BELGISCHE STAAT EN DE RIJKSDIENST VOOR ARBEIDSVORZIENING

Overwegende,

dat de tweede bestuursovereenkomst van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening met de Staat gold voor de periode die aanving op 1 januari 2006 en eindigde op 31 december 2008;

dat de Ministerraad van 11 juli 2008 heeft beslist dat de bestuursovereenkomsten van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid voor de periode 2006-2008 worden verlengd met één jaar;

dat de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening met deze bestuursovereenkomst de bestuursovereenkomst voor de periode 2006-2008 aanpast voor het jaar 2009, rekening houdend met nieuwe opdrachten en wijzigingen aan bestaande opdrachten, zoals de maatregelen die voortvloeien uit het generatiepact, waardoor bijkomende opdrachten worden toegekend aan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening;

dat de bestuursovereenkomst voor het jaar 2009 rekening houdt met de gewijzigde omgeving in combinatie met de resultaten van de uitvoering van de bestuursovereenkomst 2006-2008 in 2006 en 2007, zoals de oprichting van de Sociale Inlichtingen- en Opsporingsdienst (SIOD), het bestaan van elektronische dienstencheques, de creatie van interactieve toepassingen op de website, het bestaan van een technische website, een aanpassing van de termijn dat negatieve beslissingen inzake tijdelijke werkloosheid worden overgemaakt aan de werkgever, de uitwisseling met de gewinstinstellingen van gegevens in het kader van de controle van de beschikbaarheid, de uitbreiding van de geïnformateerde gegevensbanken;

dat de overeenkomst rekening houdt met de nieuwe sluitingswet van 26 juni 2002 (BS 09.08.2002) die in werking trad op 1 april 2007 en van toepassing is op sluitingen vanaf 1 april 2007;

dat de wijziging van verbintenissen, opgenomen in de bestuursovereenkomst voor het jaar 2009, ten aanzien van de verbintenissen van de bestuursovereenkomst voor de periode 2006-2008, enkel een wijziging inhoudt van de verbintenissen van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening en dus niet raakt aan de verbintenissen vanwege de Staat opgenomen onder Titel V "Verbintenissen vanwege de Staat" en de gezamenlijke bepalingen van de bestuursovereenkomsten van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, terug te vinden onder Titel VII "Slotbepalingen";

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

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

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

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

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

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

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

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

gelet op het advies van het Tussenoverlegcomité, gegeven in zijn zitting van 22 september 2008;

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

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

tussen :

- de Belgische Staat, vertegenwoordigd door Mevr. Joëlle Milquet, Vice-Eerste Minister en Minister van Werk en Gelijke Kansen, Mevr. Inge Vervotte, Minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen, en de heer Melchior Wathelet, Staatssecretaris voor Begroting,

en

- de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, vertegenwoordigd door :

- de stemgerechtigde beheerders aangeduid door het beheersorgaan : Mevr. Ann Van Laer en Sabine Slegers en de heer Eddy Van Lancker, als vertegenwoordigers van de werknemers, en Mevr. Monica De Jonghe en de heer Bart Buysse, als vertegenwoordigers van de werkgevers,

- de administrateur-generaal, de heer Karel Baeck, en de adjunct-administrateur-generaal, de heer Jean-Marie Delrue,

voor de periode die aanvangt op 1 januari 2009 en eindigt op 31 december 2009 overeengekomen wat volgt :

## TITEL I. — BEGRIPSBEPALINGEN

### Artikel 1.

In deze bestuursovereenkomst wordt verstaan onder :

1. "Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening" (RVA) : de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening zoals bedoeld in artikel 7, § 1, van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders;

2. "Fonds voor Sluiting van Ondernemingen" (FSO) : het Fonds tot vergoeding van de in geval van sluiting van ondernemingen ontslagen werknemers zoals bedoeld in artikel 27 van de wet van 26 juni 2002 betreffende de sluiting van ondernemingen;

3. "Beheerscomité" : het Beheerscomité van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening zoals bedoeld in artikel 1, 5°, van de wet van 25 april 1963 betreffende het beheer van de instellingen van openbaar nut voor sociale zekerheid en sociale voorzorg en artikel 2 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, dat tevens het Beheerscomité vormt van het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen;

4. "Uitbetalingsinstellingen" : de uitbetalingsinstellingen zoals bepaald door artikel 7, § 2, van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders;

5. "Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen" (PWA) : de Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen zoals bedoeld in de artikels 8 en 9 van de besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der arbeiders;

6. "Boordtabellen": de boordtabellen zoals bedoeld in artikel 10 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en de vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;

7. "Bestuursplan": het bestuursplan zoals bedoeld in artikel 10 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en de vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;

8. "Productivity Measurement and Enhancement System" (PROMES): de methode voor het sturen en opvolgen van de activiteiten in verband met de controle op de naleving van de reglementering door werkgevers en uitkeringsstrekkingen. Deze methode is gebaseerd op het theoretisch model van R.D. Pritchard. PROMES leidt tot een maandelijks globale index van de controleactiviteiten. Deze globale index is gebaseerd op een geselecteerde set van relevante indicatoren en hun respectievelijke doelmatigheidsrelatie met de algemene objectieven;

9. "Statistical Process Control"-methode (SPC): de methode waarbij op basis van willekeurige statistische steekproeven de correctheid van administratieve beslissingen wordt nagegaan;

10. "Toekennen van het recht op uitkeringen": de opdracht die alle activiteiten omvat in verband met de behandeling van de aanvragen om werkloosheidsuitkeringen en uitkeringen brugpensioen, activeringsuitkeringen en premies bestemd voor de sociaal verzekerden (bv. werkherlevingsstoeslag), en de behandeling van de aangiften over de gewijzigde situatie van de uitkeringsgerechtigden, alsook de beslissingen inzake de toekenning of weigering van vrijstellingen van bepaalde vergoedbaarheidsvoorwaarden;

11. "Behandelen van dossiers loopbaanonderbreking en tijdskrediet": de opdracht die alle activiteiten omvat in verband met de behandeling van aanvragen voor het onderbreken of verminderen van de arbeidsprestaties in het kader van de loopbaanonderbreking (overheidssector) of het tijdskrediet (privé-sector) en het geven van de opdracht tot betaling van de gerechtigden;

"Behandelen van dossiers pleegzorg": de opdracht die alle activiteiten omvat in verband met de aanvragen om uitkering van de dagen van afwezigheid op het werk van een pleegouder, met het oog op het verstrekken van pleegzorgen;

12. "Afstand en beslag": de opdracht waarbij de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening als schuldenaar van inkomsten inhoudingen verricht op de uitkeringen die ofwel rechtsreeks door hem betaald worden ofwel via de uitbetalingsinstellingen. Het betreft hoofdzakelijk uitvoerende derdebeslagen, uitvoeringsprocedures inzake onderhoudsgelden (loondelegatie) en overdrachten (in toepassing van de wet van 12 april 1965 op de bescherming van het loon van werknemers);

13. "Terugvorderen": de opdracht die alle activiteiten omvat die gepaard gaan met de invordering van bedragen waarvan bij controle of door spontane aangifte gebleken is dat ze ten onrechte verkregen werden;

14. "Bevorderen van de werkgelegenheid": de opdracht die alle activiteiten omvat die de Rijksdienst moet organiseren of waaraan hij actief moet meewerken met als doel de integratie van bepaalde categorieën van inactieven op de arbeidsmarkt te bevorderen;

15. "Afleveren van attesten": de opdracht die alle activiteiten omvat die verband houden met het opmaken en afleveren door de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening van attesten, in toepassing van de Europese, federale, gemeenschaps- of gewestreglementering;

16. "Geïntegreerd beheer": het beheersmodel dat door Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening ontwikkeld werd om gekwantificeerde resultaten te behalen in de verschillende activiteitsdomeinen en dat hem toelaat het beheersen van de basisopdrachten via genormeerde beheersindicatoren en het opzetten van structurele verbeteringsprojecten te integreren;

17. "Jaaractieplannen (JAP)": het geheel van verbeteringsacties dat jaarlijks door alle werkloosheidsbureaus en directies van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening uitgevoerd wordt en waarmee men zeer concrete doelstellingen tracht te bereiken. Zo kunnen de Missie, de Strategie en de verbintenissen van de bestuursovereenkomst ook lokaal gerealiseerd worden;

18. "Strategische projecten": de structurele verbeteringsacties die een impact hebben op het werk van het voltallige personeel van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening, op een specifiek activiteitsdomein of op de gebruikers;

19. "Het Common Assessment Framework" (CAF): het zelfevaluatiemodel dat toelaat de sterke en zwakke punten van een organisatie te identificeren. Het is erkend op het niveau van de Europese Unie als instapmodel voor kwaliteitsmanagement en speciaal aangepast aan de overheidssector;

20. "SWOT-analyse". (Strengths - Weaknesses - Opportunities - Threats): de methode voor de identificatie en inschatting van de interne sterke en zwakke punten en van externe opportuniteiten en bedreigingen voor de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening;

21. "Risicobeheer": de methode die de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening ontwikkeld heeft om erop toe te zien dat zijn Missie niet in het gedrang komt door de concretisering van welbepaalde risico's. Risico's zijn alle interne en externe factoren die het bereiken van de doelstellingen van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening kunnen bedreigen;

22. "Omgevingsscanning": het bestuderen van de omgeving met als doel de grote tendensen in de omgeving van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening aan te geven en de elementen op te sporen die de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening positief (mogelijkheden) en negatief (bedreigingen) kunnen beïnvloeden;

23. "Kostprijscalculatie": het model dat een gedetailleerd inzicht biedt in de structuur van de werkingskosten van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening per kostenplaats, kostensoort en opdracht;

24. "Financieel beheer": de opdracht die alle activiteiten omvat met betrekking tot het beheer van de financiële middelen van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening;

25. "Organisatie Anti-fraude van de Sociale Inspectiediensten" (OASIS): het samenwerkingsverband tussen de FOD's Sociale zekerheid, Financiën, Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg (WASO), RSZ, RVA, Kruispuntbank van de Sociale zekerheid en Smals. Er werd een datawarehouse ontwikkeld waarin gegevens uit verschillende gegevensbanken gegroepeerd worden (LATG, Dimona, DMFA, BTW,...). Dit datawarehouse moet de betrokken diensten in staat stellen om, enerzijds, op basis van potentiële fraude-indicatoren doelgerichte controles uit te voeren en, anderzijds, analyses te verrichten op gerelateerde gegevens afkomstig van verschillende socialezekerheidssectoren. De inspectiediensten krijgen zo gedetailleerde informatie ("alarmen") over werknemers en werkgevers wat een indicatie kan zijn van mogelijke misbruiken en aanleiding kan geven tot een onderzoek ter plaatse;

26. "CONSULTO" : de periodieke tevredenheidsenquête uitgevoerd door de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening waarbij de tevredenheid en de wachttijd van de bezoekers in de werkloosheidsbureaus en het hoofdbestuur wordt gemeten;

27. "CONSULTO +" : de periodieke tevredenheidsenquête (enquête om de twee jaar, volgende enquête in 2010) uitgevoerd door de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening bij de bezoekers van de website, de loopbaanonderbrekers of personen die gebruik maken van tijdskrediet, de werkgevers die aangifte doen van tijdelijke werkloosheid en de personen die met een dienst van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening of het Fonds Sluiting Ondernemingen telefonisch contact hebben;

28. "GENESIS" (Gathering Evidences from National Enquiries Social Inspection Services) : het synthetisch kadaster van de onderzoeken, dat een database is, die informatie bevat over de lopende of afgesloten onderzoeken bij de inspectiediensten van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en Sociaal Overleg, de FOD Sociale Zaken en de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening. Door het synthetisch kadaster van de onderzoeken te raadplegen, kan men gegevens consulteren betreffende de ondernemingen en de natuurlijke personen die het onderwerp van een onderzoek zijn, of zijn geweest, in minstens één van de bovengenoemde inspectiediensten;

29. "Gewest- en gemeenschapsinstellingen" : de instellingen bevoegd voor de arbeidsbemiddeling (een gewest-materie) en de beroepsopleiding (een gemeenschapsmaterie) zijn :

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

## TITEL II. — TAKEN EN DOELSTELLINGEN VAN DE RIJKSDIENST VOOR ARBEIDSVOORZIENING

### HOOFDSTUK 1. — ALGEMENE BEPALINGEN

#### Artikel 2.

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

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

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

Het recht op werkloosheidsuitkeringen wordt gekoppeld aan de voorwaarde dat de aanvrager werkloos is wegens omstandigheden onafhankelijk van zijn wil maar eveneens aan de plicht voor de werklozen om niet alleen beschikbaar te zijn voor de arbeidsmarkt maar ook actief te zoeken naar werk. De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening controleert de beschikbaarheid en het actief zoekgedrag naar werk van de werklozen in samenwerking met de gewestinstellingen (cf. samenwerkingsakkoord tussen de federale staat, de gewesten en de gemeenschappen betreffende de actieve begeleiding en opvolging van werklozen van 30 april 2004 en de artikelen 59bis tot 59decies van het KB van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering).

Met betrekking tot de opdracht van openbare dienst inzake de werkgelegenheid bevordert de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening de tewerkstelling

door het uitvoeren van maatregelen die o.a. voortvloeien uit het generatiepact zoals

- de toekenning van een werkherlevingsstoeslag in geval van een werkherleving of van vestiging als zelfstandige van werklozen van 50 jaar of ouder;
- in het kader van de herstructurering van ondernemingen, de aflevering van attesten aan de werknemers die tot de doelgroep behoren en de terugbetaling aan de werkgever van de herinschakelingsvergoeding en van de outplacementkosten;
- de verzekering van de betaling van outplacementbegeleidingen voor werknemers van wie de werkgever zijn verplichtingen inzake outplacement niet is nagekomen;
- de aflevering van verminderingskaarten herstructureringen waardoor RSZ-voordelen worden toegekend bij werkherleving van werknemers in een tewerkstellingscel na een collectief ontslag ingevolge een herstructurering;
- het toekennen van een start- en stagebonus ter bevordering van de tewerkstelling van jongeren;

door het ten laste nemen van een gedeelte van het netto-loon in het kader van de activering van de werkloosheidsuitkeringen;

door het afleveren van attesten met het oog op aanwerving, nodig om van bepaalde voordelen te kunnen genieten bij tewerkstelling en/of om aan te tonen dat de werkloze voldoet aan de aanwervingsvoorwaarden van een bepaalde tewerkstellingsmaatregel;

door het uitreiken van RVA startbaankaarten in het kader van de startbaanovereenkomsten;

door de opvolging van de eventuele vervangingsplicht bij brugpensioen;

door het uitvoeren van maatregelen die werk en gezin beter op elkaar afstemmen, meer bepaald de volledige afhandeling van de dossiers loopbaanonderbreking en tijdskrediet;

door de organisatie en controle van het systeem van (buurt)dienstencheques.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening voert nog een aantal andere taken uit zoals

- de aflevering van attesten in het kader van het Samenwerkingsprotocol tussen de RVA, het Fonds voor Arbeidsongevallen en het Fonds voor Beroepsziekten inzake de toepassing van de CAO nr. 91 van 20 december 2007 tot toekenning van een specifieke brugpensioenregeling voor mindervalide werknemers en werknemers met ernstige lichamelijke problemen;
- de vergoeding voor onvolledige bezetting omwille van redenen onafhankelijk van de wil van de onthaalouder zoals voorzien in het sui generis statuut van de onthaalouders;
- de vereffening van de uitgaven met betrekking tot het betaald educatief verlof;
- de vereffening van de uitgaven van startbaanovereenkomsten die deel uitmaken van de globale projecten bedoeld in artikel 43 van de wet van 24 december 1999 ter bevordering van de werkgelegenheid;
- de toekenning van compensatievergoedingen aan grensarbeiders wonend in België;
- de vereffening van de uitgaven aan de VDAB, FOREM, IBFFP, ACTIRIS en Arbeitsamt in uitvoering van de artikels 10 en 11 van het samenwerkingsakkoord van 30 april 2004 tussen de Federale Staat, de Gewesten en de Gemeenschappen betreffende de actieve begeleiding en opvolging van werklozen;
- de vereffening van de uitgaven van het federaal deel van het samenwerkingsakkoord van 4 juli 2000 tussen de Staat, de Gewesten en de Duitstalige Gemeenschap betreffende de sociale economie, in uitvoering van artikel 171 van de programmawet van 27 december 2004;
- de uitbetaling verzekeren van de uitkeringen toegekend met het oog op het verstrekken van pleegzorgen bedoeld bij Titel VI, Hoofdstuk II, van de programmawet van 27 april 2007;
- de terugbetaling verzekeren van het terugbetaalbaar deel van de opleidingskosten zoals bedoeld in afdeling 3 van Hoofdstuk II van de wet van 20 juli 2001 tot bevordering van de buurtdiensten en -banen;
- de vereffening van de uitgaven inzake het opleidingsfonds dienstencheques, opgericht door artikel 258 van de programmawet van 27 december 2006.

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

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

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

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

## **HOOFDSTUK 2. — EEN VERVANGINGSINKOMEN TOEKENNEN OVEREENKOMSTIG DE GELDENE WETTELIJKE EN REGLEMENTAIRE BEPALINGEN**

### **Afdeling I. — Tijdig en correct uitspraak doen over het recht van de sociaal verzekerden**

#### **Onderafdeling I. — Toekennen van het recht op werkloosheidsuitkeringen en uitkeringen brugpensioen**

##### **Artikel 3.**

Onverminderd de wettelijke termijnen waarbinnen de beslissingen inzake de toekenning van het recht op uitkeringen dienen worden genomen, zal 95 % van de beslissingen over de toekenning van het recht op werkloosheidsuitkeringen en brugpensioenen gebeuren binnen een termijn van 24 dagen, te rekenen vanaf de ontvangst van het volledige dossier.

##### **Artikel 4.**

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

##### **Artikel 5.**

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

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

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

#### **Onderafdeling II. — Behandelen van de dossiers loopbaanonderbreking tijdskrediet en pleegzorg**

##### **Artikel 6.**

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

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

Het aantal personen met loopbaanonderbreking, tijdskrediet of verlof voor het verstrekken van pleegzorgen als pleegouder dat de 1e betaling binnen bovenvermelde termijnen ontvangt, bedraagt minstens 95 %.

##### **Artikel 7.**

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

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

Het aantal correcte beslissingen in verband met het recht op uitkeringen bedraagt minstens 97 %.

**Artikel 8.**

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

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

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

De doelstelling is de organisatie van een zo efficiënt mogelijke gegevensverzameling en het beheer van deze dossiers met het oog op het inkorten van de termijn tussen de datum van failliet en de datum van de beslissing van het Beheerscomité. Hierdoor zal de individuele rechthebbende sneller betaald worden.

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

**Artikel 10.**

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

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

De betaling van de aanvullende vergoeding brugpensioen gebeurt in 99 % van de gevallen binnen de 60 dagen na indiening van de volledige aanvraag zowel in het geval van sluiting als bij insolventie van de werkgever.

**Onderafdeling IV. — Behandelen van dossiers afstand en beslag****Artikel 11.**

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

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

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

Deze controle is gebaseerd op de "Statistical Process Control"-methodologie. De doelstelling is om minstens 94 % correcte beslissingen inzake beslagprocedures of loonoverdrachten te nemen.

**Afdeling II. — Tijdig en correct verifiëren van de uitgaven****Onderafdeling I. — Verifiëren van de uitgaven van de uitbetalingsinstellingen****Artikel 12.**

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

**Artikel 13.**

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

**Artikel 14.**

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

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

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

**Artikel 15.**

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

**Onderafdeling II. — Controleren van de boekhoudingen van de uitbetalingsinstellingen****Artikel 16.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening voert in elke afdeling van de uitbetalingsinstellingen jaarlijks minstens de navermelde controles op de boekhouding uit :

1. één controle op de boekhouding "sociale prestaties" in elk van de afdelingen van de uitbetalingsinstellingen (155);
2. één controle op de overeenstemming tussen het boekhoudkundig saldo van de voorschotten bij de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening en het saldo binnen de boekhouding "sociale prestaties" in elk van de afdelingen van de uitbetalingsinstellingen (155);
3. één controle op de beheersboekhouding in elk van de afdelingen waar de erkende uitbetalingsinstellingen hun beheersboekhouding houden (60);

4. één controle op de gevallen voorgelegd door elk van de afdelingen waar de erkende uitbetalingsinstellingen hun beheersboekhouding houden (60), voor de ten laste legging van de intrestenprovisie, ingesteld door het artikel 168bis van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering.

### **Onderafdeling III. — Controleren van de boekhoudingen van de Plaatselijke Werkgelegenheidsagentschappen**

#### **Artikel 17.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening past overeenkomstig artikel 79, § 12, van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, een systeem van boekhoudkundige opvolging toe in alle PWA's, teneinde te verifiëren of deze hun ontvangsten gebruiken in functie van hun sociaal doel in het kader van de klassieke PWA-taken.

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

#### **Onderafdeling I. — Uitvoeren van het handhavingsbeleid**

#### **Artikel 18.**

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

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

#### **Artikel 19.**

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

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

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

#### **Artikel 20.**

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

#### **Artikel 21.**

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

#### **Artikel 22.**

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

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening werkt hiertoe loyaal mee aan de controles die georganiseerd worden door de Arrondissementscellen in het kader van Titel XII van de Programmawet I van 27 december 2006 tegen de illegale arbeid en de sociale fraude.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening stuurt langs elektronische weg informatie verzameld tijdens deze controles door naar andere administraties zoals naar de RSZ, het RIZIV, de RKW en de FOD Financiën waardoor oneigenlijk gebruik en bedrog kan worden voorkomen of opgespoord.

#### **Artikel 23.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening heeft een "task force" opgericht die alle dossiers, waarin er aanwijzingen zijn van fraude met werkloosheidsuitkeringen op basis van fictieve loongegevens, analyseert en behandelt. De informatie over welke werkgevers en werknemers frauderen met fictieve loongegevens wordt doorgegeven aan de RSZ, RIZIV, RKW en de FOD Financiën.

Daarnaast spoort de RVA via een informaticaprogramma automatisch en preventief de uitkeringsaanvragen op van verdachte werknemers of werkgevers met het oog op een grondige controle vooraleer er uitkeringen betaald worden.

#### **Artikel 24.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe de correcte en uniforme toepassing van het systeem van de dienstencheques te controleren in de erkende ondernemingen en het oneigenlijk gebruik van het systeem te voorkomen en bestrijden.

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening zal jaarlijks minstens 300 controles in de erkende ondernemingen uitvoeren al dan niet in samenwerking met de andere sociale inspectiediensten.

### **Onderafdeling II. — Opvolgen van het actieve zoekgedrag naar werk**

#### **Artikel 25.**

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

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

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

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe dat er gemiddeld per facilitator en per dag minstens 4 individuele gesprekken uitgevoerd worden.

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

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

**Onderafdeling III. — Terugvorderen****Artikel 26.**

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

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

**Artikel 27.**

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

In een geest van loyale deelname aan de collectieve schuldenregeling (wet van 5 juli 1998) wordt de beslissing over het voorstel tot verzaking aan de schuldbemiddelaar betekend binnen de kortst mogelijke termijn en zeker, voor meer dan 99 % van de beslissingen, binnen de 2 maanden na de verzending van het voorstel.

**Onderafdeling IV. — Uitspraak doen over betwiste zaken****Artikel 28.**

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

**HOOFDSTUK 3. — DE WERKGELEGENHEID BEVORDEREN****Afdeling I. — Organiseren en promoten van de activering van de werkloosheidsuitkeringen****Artikel 29.**

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

**Artikel 30.**

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

**Artikel 31.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe om een beheersinstrument te ontwikkelen voor de opvolging van de toekenning van de start- en stagebonus, een maatregel die de federale regering in het kader van het generatiepact heeft genomen om de tewerkstelling van jongeren te bevorderen.

**Artikel 32.**

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

**Afdeling II. — Afleveren van attesten****Artikel 33.**

Het aantal attesten met het oog op een individuele indienstneming dat binnen 24 uur na aanvraag wordt afgeleverd bedraagt minstens 90 % .

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

**Afdeling III. — Opvolgen van de vervangingsplicht bij bruggpensioen****Artikel 34.**

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

**HOOFDSTUK 4. — DE BELEIDSVERANTWOORDELIJKE ADVISEREN  
OVER DE DOELTREFFENDHEID VAN HET GEVOERDE OF VOORGENOMEN BELEID****Afdeling I. — Bieden van beleidsondersteuning en -advies****Artikel 35.**

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

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

**Afdeling II. — Ter beschikking stellen van statistische gegevens****Artikel 36.**

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

Naast "FLASH INFO" is er een interactieve statistiek beschikbaar op het internet waarbij de betaalgegevens toegankelijk zijn tot op gemeentelijk niveau ( adres [http : //www.rva.fgov.be](http://www.rva.fgov.be)).

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

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich bovendien toe om, teneinde de bij de Nationale Arbeidsraad ingestelde Commissie zware beroepen de mogelijkheid te bieden de bruggpensionering in toepassing van de CAO nr. 91 van 20 december 2007 op te volgen en te evalueren, trimestrieel en indien nodig, maandelijks, de nodige statistische gegevens over te maken.



**HOOFDSTUK 5. — HET INTERN BEHEER OPTIMALISEREN****Afdeling I. — Geïntegreerd beheren****Artikel 37.**

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

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

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

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

**Afdeling II. — Financieel beheren****Artikel 38.**

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

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

**TITEL III. — GEDRAGSREGELS TEN AANZIEN VAN HET PUBLIEK****HOOFDSTUK 1. — EEN KLANTGERICHTE DIENSTVERLENING AANBIEDEN****Afdeling I. — Ter beschikking stellen van informatie****Artikel 39.**

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

1. de bijgewerkte reglementering;
2. publicaties, studies en statistische gegevens van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening;
3. formulieren van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening bestemd voor het publiek in een downloadbare versie;
4. een interactief programma om het recht op en het bedrag van uitkeringen loopbaanonderbreking of tijdskrediet te kennen;
5. een interactief programma dat toelaat een simulatie te maken van het maandbedrag van de inkomensgarantie-uitkering, dat toegekend kan worden aan de deeltijdse werknemer;
6. een interactief programma om de wachttijd als schoolverlater te berekenen.

**Artikel 40.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening creëert een selectief toegankelijke technische website, naast de officiële RVA-website, waarop documenten worden gepubliceerd die omwille van hun technisch karakter enkel bestemd zijn voor de professionele gebruiker.

**Artikel 41.**

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

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

Al deze informatie is ook beschikbaar op de website.

**Artikel 42.**

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

**Afdeling II. — Antwoorden op schriftelijke vragen om informatie****Artikel 43.**

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

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

**Artikel 44.**

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

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

**Afdeling III. — Optimaliseren van het onthaal****Artikel 45.**

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

Onverminderd de bevoegdheid van de directeur van het werkloosheidsbureau om de openingsuren te bepalen, zal ieder werkloosheidsbureau in elk geval alle werkdagen van maandag tot en met vrijdag tussen 8u 30 en 11u 30 en minimum één dag tussen 14u 00 en 16u 30 toegankelijk zijn.

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

**Artikel 46.**

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

**Artikel 47.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening voert binnen de looptijd van deze bestuursovereenkomst één tevredenheidsenquête uit : CONSULTO. Dit is een enquête bij de bezoekers van de werkloosheidsbureaus en het hoofdbestuur over de wachttijd en de tevredenheid over het onthaal in al zijn aspecten.

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

Sinds 2004 voert de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening ook om de twee jaar een tevredenheidsenquête (CONSULTO+) uit bij de bezoekers van de website, de loopbaanonderbrekers of personen die gebruik maken van tijdskrediet, de werkgevers die aangifte doen van tijdelijke werkloosheid en de personen die met een dienst van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening of het Fonds Sluiting Ondernemingen telefonisch contact hebben. De volgende tevredenheidsenquête CONSULTO+ zal plaatsvinden in 2010.

**Artikel 48.**

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

**HOOFDSTUK 2. — DUIDELIJKE EN BEGRIJPelijke REGELS EN PROCEDURES NASTREVEN****Afdeling I. — Nastreven van administratieve vereenvoudiging****Artikel 49.**

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

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

Om de complexiteit van het werk van de medewerkers en de evolutie ervan te meten wordt een complexiteitsindex voor de activiteiten "Toelaatbaarheid", "Loopbaanonderbreking/Tijdskrediet" en "Verificatie" berekend.

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

Bij het uitwerken van de adviesaanvraag aan het Beheerscomité over nieuwe of aan te passen regelingen wordt steeds melding gemaakt van de impact op de administratieve lasten voor de werkgevers.

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

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe de evolutie van de administratieve lastenindex en complexiteitsindex te vermelden in het jaarverslag.

**Afdeling II. — Verbeteren van de leesbaarheid van administratieve documenten****Artikel 50.**

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

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

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

**HOOFDSTUK 3. — RECHTSZEKERHEID EN GELIJKE BEHANDELING WAARBORGEN****Afdeling I. — Toepassen van een rullingprocedure****Artikel 51.**

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

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

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

**Afdeling II. — Toepassen van de federale deontologische code****Artikel 52.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening past de federale deontologische code toe, zoals voorzien in artikel 14<sup>ter</sup> van het koninklijk besluit van 14 juni 2007. Deze deontologische code wordt vertaald in richtlijnen naar de verschillende diensten van de Rijksdienst toe.

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

**HOOFDSTUK 4. — ONTWIKKELEN VAN E-GOVERNMENT****Afdeling I. — Meewerken aan het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid****Artikel 53.**

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

**Artikel 54.**

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

**Afdeling II. — Elektronische gegevensstromen met de Gewesten****Artikel 55.**

In uitvoering van het samenwerkingsakkoord van 30 april 2004 tussen de federale overheid, de gemeenschappen en de gewesten is er een regelmatige elektronische gegevensuitwisseling tussen de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening en de gewestinstellingen aangaande :

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

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe aan alle transmissies "beschikbaarheid" een passend reglementair gevolg te geven.

Deze uitwisseling van gegevens gebeurt met het oog op de optimalisatie van de werking van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening en de gewestinstellingen. Tegelijk wordt de werkloze zo veel mogelijk ontlast van administratieve verplichtingen.

**Afdeling III. — Elektronisch aanvragen en meedelen van gegevens****Artikel 56.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening promoot bij de werkgevers en de sociale secretariaten de toepassingen die toelaten de aangiften van sociale risico's op elektronische wijze te verrichten.

**Artikel 57.**

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

**Artikel 58.**

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

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

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe minstens 95 % van de negatieve beslissingen tijdelijke werkloosheid over te maken aan de werkgever binnen de 7 dagen na ontvangst van de volledige mededeling.

**Afdeling IV. — Elektronisch consulteren van dossiers****Artikel 59.**

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

**Artikel 60.**

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

Een gratis mail service verwittigt de slachtoffers van een sluiting van een onderneming, die hun persoonlijk FSO-dossier online consulteren, per e-mail telkens hun dossier aanzienlijk wijzigt.

Tevens wil de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening de digitale kloof wegwerken tussen gebruikers en niet-gebruikers van de e-government toepassing. Het Fonds voor Sluiting van Ondernemingen wil alle slachtoffers van een sluiting bereiken en hen dezelfde informatie geven door de ontwikkeling van verschillende communicatiekanalen.

Door de implementatie van een sms-service hebben slachtoffers van sluitingen die niet over een e-mailsysteem beschikken de mogelijkheid om via een sms-bericht informatie te ontvangen over de stand van hun dossier.

Voor de burgers die op de hoogte willen blijven van hun FSO-dossier en geen gebruik wensen te maken van push mails of push SMS is er de mogelijkheid van push brieven.

**Afdeling V. — Aanbieden van elektronische dienstencheques****Artikel 61.**

In het kader van de dienstencheques zal de RVA het systeem van de elektronische dienstencheques promoten naar de erkende dienstenchequeondernemingen, werknemers en gebruikers toe.

**HOOFDSTUK 5. — SAMENWERKEN MET ALLE BETROKKEN PARTIJEN****Afdeling I. — Samenwerken met de federale ombudsmannen****Artikel 62.**

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

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

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

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

**Afdeling II. — Samenwerken met de OCMW's****Artikel 63.**

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

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

Deze samenwerking behelst :

- de organisatie van jaarlijkse informatievergaderingen waarop alle OCMW's worden uitgenodigd;
- de aanwijzing binnen de werkloosheidsbureaus van een contactpersoon die aan de OCMW's zal kenbaar gemaakt worden;
- het onderzoek van de dossiers van aanvragers of gerechtigden op het leefloon waarvoor de OCMW's objectieve redenen hebben om een onderzoek te vragen naar hun rechten binnen de werkloosheidsverzekering.

**Afdeling III. — Samenwerken met de gewest- en gemeenschapsinstellingen****Artikel 64.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening engageert zich om, overeenkomstig het samenwerkingsakkoord van 30 april 2004 tussen de federale Staat, de gewesten en de gemeenschappen betreffende de actieve begeleiding en opvolging van werklozen :

- de opvolging van het actief zoekgedrag te garanderen door een geheel van acties ten opzichte van de werkloze uit te voeren, waarbij de inzet van de werkloze, met het oog op de effectieve integratie op de arbeidsmarkt, geëvalueerd wordt. Zo gaat de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening na of de werkloze nog steeds voldoet aan de voorwaarden voor het genot van werkloosheidsuitkeringen of wachttuitkeringen.
- aan de bevoegde diensten van de gewesten en de Duitstalige gemeenschap alle nodige gegevens te bezorgen betreffende de werklozen waarvan de actieve inzet getoetst wordt en hen tevens alle beslissingen over te maken die van belang zijn voor het beheer van het dossier van de werkzoekende. Met het oog hierop wordt een ICT-structuur ontwikkeld, enerzijds om de nuttige gegevens vanuit de gewesten en de gemeenschappen op een zo optimaal mogelijke manier te ontvangen, en anderzijds om vanuit de Rijksdienst aan de gewesten en de gemeenschappen de gegevens over te maken die hen aanbelangen.

Deze samenwerking behelst eveneens de organisatie van lokale vergaderingen met de gewest- en gemeenschapsinstellingen op trimestriële basis.

**TITEL IV. — MEETINSTRUMENTEN VOOR DE OPVOLGING VAN DE DOELSTELLINGEN EN DE NALEVING VAN DE GEDRAGSREGELS****Artikel 65.**

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

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

**Artikel 66.**

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

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

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

**TITEL V. — VERBINTENISSEN VANWEGE DE STAAT****Artikel 67.**

In overeenstemming met de bepalingen van de wet van 25 april 1963 legt de Staat elk voorontwerp van wet of besluit tot wijziging van de wetgeving die de instelling moet toepassen voor advies aan het beheersorgaan van de instelling voor. In dat kader verbindt de Federale staat zich ertoe de instelling op de hoogte te houden van de verschillende legistische stappen en in voorkomend geval eventuele in de loop van de procedure aangebrachte wijzigingen mee te delen.

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

**Artikel 68.**

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

**Artikel 69.**

De overeenkomstsluitende partijen verbinden zich ertoe om, op basis van een voorstel van het College, de beginselen vast te leggen van een uniform systeem van positieve en negatieve sancties, zoals bepaald in het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid.

**TITEL VI. — BEPALING VAN DE BEHEERSKREDIETEN EN VAN HET MAXIMAAL BEDRAG AAN PERSONEELSKREDIETEN DAT BETREKKING HEEFT OP DE STATUTAIRE AMBTENAREN****Artikel 70.**

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

**Artikel 71.**

De beheersbegroting omvat het geheel van de ontvangsten en uitgaven die op het beheer van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening betrekking hebben, zoals opgesomd in bijlagen 1 en 2 van de omzendbrief van 19 juli 2007.

De structureel gegenereerde eigen ontvangsten die voortvloeien uit prestaties geleverd aan derden kunnen bij de beheersomveloppe, zoals opgenomen in artikel 72, gevoegd worden mits akkoord van de voogdijminister en de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort.

**Artikel 72.**

Indien tijdens de uitvoeringsperiode van deze bestuursovereenkomst de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening bijkomende opdrachten (in front- en/of backoffice) dient uit te voeren en die aanleiding geven tot een verhoogde beheerskost, wordt er afgesproken dat de noodzakelijke kredieten (na analyse van de behoeften binnen het kader van de toegekende enveloppen) in onderling overleg tussen de Instelling en de Regering, vertegenwoordigd door de voogdijminister en de Minister van Begroting, als een verhoging van de beheerskredieten worden bepaald.

**Artikel 73.**

De verdeling van de begrotingsartikels in de verschillende categorieën is in overeenstemming met de omzendbrief van 19 juli 2007 houdende richtlijnen betreffende het budgettaire luik van de bestuursovereenkomsten Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen :

- de personeelsuitgaven;
- de andere werkingsuitgaven;
- de investeringsuitgaven voor gebouwen;
- de uitgaven verricht ten behoeve van derden.

De beheersbegroting bevat enkel limitatieve kredieten, met uitzondering van de kredieten met betrekking tot rechtstreekse of onrechtstreekse belastingen, vergoedingen verschuldigd als gevolg van fiscale bepalingen of uitgaven ten gevolge van gerechtelijke procedures of beslissingen.

**Artikel 74.**

De overdrachten tijdens eenzelfde begrotingsjaar tussen de personeelskredieten enerzijds en het geheel van de werkings- en investeringskredieten, met uitzondering van de onroerende investeringskredieten, anderzijds, zoals ze mogelijk zijn op basis van artikel 14, § 1, van het koninklijk besluit van 3 april 1997, worden in principe tijdens de initiële begrotingsopmaak, de begrotingscontrole en de definitieve begrotingsopmaak behandeld.

In dringende of onvoorziene omstandigheden zullen evenwel bovenvermelde voorstellen van overdrachten binnen een zo kort mogelijke termijn door de Regeringscommissaris van Begroting onderzocht worden.

De overdracht van kredieten naar het volgende begrotingsjaar wordt onder de voorwaarden voorzien in artikel 14, § 2, van hetzelfde koninklijk besluit toegestaan.

De kredieten, die op reglementair correcte wijze van het ene naar het andere jaar worden overgedragen, worden aan de kredieten van het lopende jaar eenmalig toegevoegd.

**Artikel 75.**

Tijdens de Ministerraad van 23 oktober 2008 werden de beheerskredieten voor 2009 vastgelegd op 263.435 duizend EUR. Deze beheersenveloppe werd tijdens de Ministerraad van 6 maart 2009 verhoogd naar 267.007 duizend EUR, gelet op enerzijds de meerkost van het optrekken van de pensioenbijdragen voor de Pool van de Parastatalen en anderzijds de meerkost ingevolge de economische crisis en de uitvoering van het herstelplan en een betere begeleiding van ontslagen werknemers bij herstructureringen.

De globale beheersenveloppe 2009 is als volgt samengesteld :

*in duizend euro*

Personeelsuitgaven	224.867
Werkingsuitgaven	32.336
Waarvan : Gewone werking	14.786
Informatica	17.550
Investerings	9.804
Waarvan : Gewone investeringen	1.072
Informatica-investeringen	1.010
Onroerende investeringen	7.722
Totaal	267.007

Overeenkomstig artikel 5 van het koninklijk besluit van 3 april 2007, wordt het maximaal bedrag aan personeelskredieten, dat betrekking heeft op de statutaire ambtenaren voor het jaar 2009 op 146.434.000 EUR vastgelegd.

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

**Artikel 75bis.**

Voor de uitvoering van de diverse bepalingen over tewerkstelling in tijden van crisis, meer bepaald de tijdelijke individuele vermindering van de arbeidsprestaties om het hoofd te bieden aan de crisis en de tijdelijke collectieve regeling van volledige of gedeeltelijke schorsing van de uitvoering van de arbeidsovereenkomst, zoals beslist tijdens de Ministerraad van 30 april 2009, wordt de globale beheersenveloppe 2009 zoals opgenomen in artikel 75 verhoogd met 657 duizend EUR :

*in duizend euro*

Personeelsuitgaven	609
Werkingsuitgaven	48
Waarvan : Gewone werking	-
Informatica	48
Investerings	-
Totaal	657

**Artikel 76.**

De beheerskredieten van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening worden gefinancierd door :

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

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

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

**Artikel 77.**

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

**Artikel 78.**

Binnen de grenzen van hun doel kan de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening beslissen over de verwerving, de aanwending en de vervreemding van hun lichamelijke en onlichamelijke goederen en de vestiging of de opheffing van zakelijke rechten op deze goederen, alsmede over de uitvoering van dergelijke beslissingen.

Elke beslissing tot verwerving, oprichting, renovatie of vervreemding van een onroerend goed of recht, waarvan het bedrag 5 miljoen euro overschrijdt, is onderworpen aan de voorafgaande machtiging van de voogdijminister(s) en de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort.

De affectatie van de opbrengst van een vervreemding van onroerende goederen vereist het voorafgaand akkoord van de voogdijminister(s) en van de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort.

**Artikel 79.**

De Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening verbindt er zich toe verder te gaan met het toepassen van het boekhoudplan gebaseerd op het genormaliseerd boekhoudplan voor de Openbare Instellingen voor Sociale Zekerheid.

**Artikel 80.**

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

## TITEL VII. — SLOTBEPALINGEN

**Artikel 81.**

De beleidskeuze voor de rechtsfiguur van de overeenkomst leidt tot een vervanging van de klassieke gezagsverhouding door een meer contractuele. Beide partijen verbinden zich derhalve tot structureel overleg en wederzijds akkoord als evenwaardige partners.

Opdat de instelling haar opdracht op een kwaliteitsvolle wijze kan uitvoeren, verbindt de Federale Staat er zich toe de instelling de verantwoorde en overeengekomen middelen ter beschikking te stellen. Dit is een substantiële voorwaarde opdat de instelling tot de verbintenissen van deze overeenkomst gehouden zou kunnen zijn.

**Artikel 82.**

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

**Artikel 83.**

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

Als de instelling in het kader van een wettelijke opdracht moet samenwerken met een federale overheidsinstelling verbindt de Federale Staat zich ertoe alle acties te ondernemen om de samenwerking van de overheidsinstelling met de instelling te garanderen.

**Artikel 84.**

In het kader van de jaarlijkse toetsing van de realisatie van de wederzijdse verbintenissen opgenomen in de bestuursovereenkomst verbindt de Federale Staat er zich toe om rekening te houden met de weerslag van de maatregelen waarover werd beslist of die werden ingevoerd na het sluiten van de huidige overeenkomst en die hebben geleid tot een gevoelige stijging van de taken of van hun complexiteit of van sommige uitgaven, voor zover de instelling tijdens de weerslag van die wijzigingen heeft meegedeeld.

**Artikel 85.**

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

**Artikel 86.**

De artikelen 8 en 9 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 leggen thans op dat elke wijziging van de bewoordingen van de overeenkomst wordt onderworpen aan dezelfde basisprocedure als die welke aanleiding heeft gegeven tot het sluiten van de overeenkomst.

De Federale Staat erkent dat die procedure tot wijziging van de bestuursovereenkomsten, namelijk een goedkeuring in de Ministerraad en een bekendmaking in het *Belgisch Staatsblad*, tot problemen leidt op het vlak van de toepassing. De Federale Staat verbindt zich ertoe een overleg op te starten met de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid om een nieuwe wijzigingsprocedure vast te stellen die alle partijen bevat.

**Artikel 87.**

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

**Artikel 88.**

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

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

Voor elke dienst die in contact staat met de sociaal verzekerde zijn de bepalingen van het Handvest van de sociaal verzekerde van toepassing en moeten de verbintenissen worden nageleefd. Binnen de werkloosheidsverzekering gebeurt dit, conform de specifieke bepalingen, die hieromtrent werden uitgevaardigd, bij het koninklijk besluit van 30 april 1999 tot aanpassing van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering aan het Handvest van de sociaal verzekerde, en bij ministerieel besluit van 30 april 1999 tot aanpassing van de artikelen 92 en 93 van het ministerieel besluit van 26 november 1991 houdende de toepassingsregelen van de werkloosheidsreglementering aan het Handvest van de sociaal verzekerde.

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

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

**Artikel 89.**

Wanneer één van de partijen de aangegane verbintenissen niet volledig of slechts gedeeltelijk kan naleven, zal die partij de andere partij hiervan onmiddellijk op de hoogte brengen en zal ze met de andere partij overleg plegen om maatregelen af te spreken om die situatie te verhelpen of op te vangen.

In geval van een geschil over de al dan niet naleving van alle of een gedeelte van de in deze overeenkomst opgenomen verbintenissen of in geval van een fundamenteel meningsverschil over de maatregelen die moeten worden genomen om een tekortkoming te verhelpen, worden de partijen het in een contradictoir verslag eens over de beste manier om uit elkaar te gaan.

Bij gebrek aan een afgesproken akkoord of in geval van de niet-naleving van het gevolg dat aan een dergelijk akkoord wordt gegeven, zal het dossier worden voorgelegd aan de Ministerraad, na advies van het Beheerscomité van de betrokken instelling en van het College van Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid.

**Artikel 90.**

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

**Artikel 91.**

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

**Artikel 92.**

Tijdens de duur van de uitvoering van de overeenkomst zullen de Voogdijministers van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid in samenwerking met de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid alles in het werk stellen om de functie van de regeringscommissarissen die hen vertegenwoordigen te professionaliseren en te optimaliseren.

**Artikel 93.**

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

**Artikel 94.**

Overeenkomstig artikel 8, § 3, derde lid, van het koninklijk besluit van 3 april 1997, met het oog op de jaarlijkse toetsing van de realisatie van de wederzijdse verbintenissen, verbinden de overeenkomstsluitende partijen er zich toe om jaarlijks, per instelling, een overlegvergadering te beleggen tussen de regeringscommissarissen en de vertegenwoordigers van de instelling. Over de resultaten van dit overleg wordt door de deelnemers een tegensprekelijk en gemotiveerd verslag opgesteld, dat met betrekking tot de aangelegenheden waarover geen overeenstemming wordt bereikt, de onderscheiden standpunten weergeeft.

Vóór de eerste overlegvergadering verbinden de partijen er zich toe om gezamenlijk een methodologie uit te werken voor het opstellen van het voornoemd verslag.

**Artikel 95.**

De overeenkomstsluitende partijen verbinden er zich toe om een planning na te leven voor de rapporterings- en opvolgingsopdrachten waarmee de instellingen en de regeringscommissarissen zijn belast. De planning wordt vastgelegd in gezamenlijk overleg tussen de instelling en de regeringscommissarissen. Ze wordt megedeeld aan de Voogdijminister(s) en de Minister van Begroting.

Die planning mag evenwel geen termijnen voorzien die de hieronder vermelde termijnen overschrijden :

- overmaken van een ontwerp van toetsing van de realisatie van de wederzijdse verbintenissen door de instelling aan de regeringscommissarissen ten laatste op 31 maart;
- overlegvergadering binnen de 14 kalenderdagen volgend op de indiening van het ontwerp van toetsing van de realisatie van de wederzijdse verbintenissen door de instelling;
- overmaken van het tegensprekelijk en gemotiveerd verslag over de resultaten van het overleg binnen de 14 kalenderdagen na het beëindigen van het overleg;
- in voorkomend geval, aanpassing van de bestuursovereenkomst aan de gewijzigde omstandigheden in uitvoering van artikel 8, § 3, eerste lid van het koninklijk besluit van 3 april 1997.

**Artikel 96.**

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

In naam van de Belgische Staat :

De Vice-Eerste Minister  
en Minister van Werk en Gelijke Kansen,  
Mevr. J. MILQUET

De Vice-Eerste Minister  
en Minister van Ambtenarenzaken, Overheidsbedrijven en Institutionele Hervormingen,  
Mevr. I. VERVOTTE

De Staatssecretaris voor Begroting,  
M. WATHELET

In naam van de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening :

De stemgerechtigde beheerders aangeduid door het Beheerscomité :

A. VAN LAER  
E. VAN LANCKER  
S. SLEGGERS

M. DE JONGHE

B. BUYSSE

De administrateur-generaal,  
K. BAECK

De adjunct-administrateur-generaal,  
J.-M. DELRUE



**CONTRAT D'ADMINISTRATION  
POUR L'ANNEE 2009  
ENTRE L'ETAT BELGE  
ET L'OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI**

Considérant

que le deuxième contrat d'administration de l'Office national de l'emploi avec l'Etat a porté sur la période du 1<sup>er</sup> janvier 2006 au 31 décembre 2008 inclus;

que le Conseil des Ministres du 11 juillet 2008 a décidé que les contrats d'administration des Institutions publiques de sécurité sociale conclus pour la période 2006-2008 étaient prolongés d'un an;

que par le présent contrat d'administration, l'Office national de l'emploi adapte pour 2009 le contrat d'administration relatif à la période allant de 2006 à 2008, en tenant compte des nouvelles missions et des adaptations aux missions existantes, telles que les mesures qui découlent du Pacte de solidarité entre les générations, dans le cadre duquel des missions supplémentaires ont été octroyées à l'Office national de l'Emploi;

que pour l'année 2009, le contrat d'administration tient compte de l'environnement modifié en combinaison avec les résultats de l'exécution du contrat d'administration 2006-2008 en 2006 et 2007, tels que la création du Service d'information et de recherche sociales (SIRS), l'existence des titres-services électroniques, la création d'applications interactives sur le site Web, l'existence d'un site Web technique, l'adaptation du délai de transmission des décisions négatives en matière de chômage temporaire à l'employeur, l'échange de données avec les institutions régionales dans le cadre du contrôle de la disponibilité, l'extension des banques de données informatisées;

que le contrat tient compte de la nouvelle loi du 26 juin 2002 relative aux fermetures d'entreprises (MB 09.08.2002) qui est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> avril 2007 et qui s'applique aux fermetures à partir du 1<sup>er</sup> avril 2007;

que par rapport aux engagements du contrat d'administration pour la période 2006-2008, la modification des engagements repris dans le contrat d'administration pour l'année 2009 ne contient qu'une modification des engagements de l'Office national de l'emploi et qu'elle ne touche donc pas aux engagements de l'Etat repris sous le Titre V "Engagements de l'Etat" et aux dispositions communes des contrats d'administration des Institutions publiques de sécurité sociale, reprises sous le Titre VII "Dispositions finales";

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

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

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

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

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

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

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

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

vu l'avis du Comité intermédiaire de concertation donné lors de la séance du 22 septembre 2008;

vu l'approbation du présent avenant par le Conseil de Ministres le 17 juillet 2009;

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

entre :

- l'Etat belge, représenté par, Mme Joëlle Milquet, Vice-Première Ministre et Ministre de l'Emploi et de l'Egalité des chances, Mme Inge Vervotte, Ministre de la Fonction publique, des Entreprises publiques et des Réformes institutionnelles et Monsieur Melchior Wathelet, Secrétaire d'Etat au Budget,

et

- l'Office national de l'emploi, représenté par :

- les gestionnaires ayant voix délibérative, désignés par l'organe de gestion : Mmes Ann Van Laer, Sabine Slegers et M. Eddy Van Lancker, comme représentants des travailleurs, et Mme Monica De Jonghe et M. Bart Buysse, comme représentant des employeurs;

- l'Administrateur général, M. Karel Baeck et l'Administrateur général adjoint, M. Jean-Marie Delrue,

pour la période du 1<sup>er</sup> janvier 2009 au 31 décembre 2009, ce qui suit :

**TITRE I<sup>er</sup>. — DEFINITIONS**

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

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

1. "Office national de l'emploi" (ONEM) : l'Office national de l'emploi comme visé à l'article 7, § 1<sup>er</sup>, de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 relatif à la sécurité sociale des travailleurs;

2. "Fonds de fermeture d'entreprises" (FFE) : le Fonds d'indemnisation des travailleurs licenciés en cas de fermeture d'entreprises visé à l'article 27 de la loi du 26 juin 2002 relative aux fermetures d'entreprises;

3. "Comité de gestion" : le Comité de gestion de l'Office national de l'emploi visé à l'article 1<sup>er</sup>, 5<sup>o</sup>, de la loi du 25 avril 1963 relative à la gestion des organismes d'intérêt public de sécurité sociale et de prévoyance sociale et à l'article 2 de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant réglementation du chômage, qui est également le Comité de gestion du Fonds de fermeture d'entreprises;

4. "Organismes de paiement" : les organismes de paiement comme visés à l'article 7, § 2 de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 relatif à la sécurité sociale des travailleurs;

5. "Agences locales pour l'emploi" (ALE) : les Agences locales pour l'emploi comme visées aux articles 8 et 9 de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 relatif à la sécurité sociale des travailleurs;
6. "Tableaux de bord" : les tableaux de bord comme visés à l'article 10 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des Institutions publiques de sécurité sociale en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;
7. "Plan d'administration" : le plan d'administration comme visé à l'article 10 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des Institutions publiques de sécurité sociale en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions;
8. "Productivity Measurement and Enhancement System" (PROMES) : la méthode de pilotage et de suivi des activités en rapport avec le contrôle du respect de la réglementation par les employeurs et les allocataires. Cette méthode est inspirée du modèle théorique de R.D. Pritchard. PROMES fournit un indice global mensuel des activités de contrôle. Cet indice global est basé sur une sélection d'indicateurs pertinents et sur leur relation d'efficacité respective avec les objectifs généraux;
9. Méthode "Statistical Process Control" (SPC) : la méthode visant, sur base d'échantillons statistiquement aléatoires, à vérifier l'exactitude des décisions administratives;
10. "Octroi du droit aux allocations" : la mission qui comprend toutes les activités relatives au traitement des demandes d'allocations de chômage et d'allocations de prépension, d'allocations d'activation et de primes destinées aux assurés sociaux (p.ex. le complément de reprise du travail), et le traitement des déclarations de modification de la situation des allocataires, ainsi que les décisions en matière d'octroi ou de refus de dispenses de certaines conditions d'indemnisation;
11. "Traitement des dossiers interruption de carrière et crédit-temps" : la mission qui comprend toutes les activités liées au traitement des demandes d'interruption ou de réduction des prestations de travail dans le cadre de l'interruption de carrière (secteur public) ou du crédit-temps (secteur privé) et ordonne le paiement du bénéficiaire;  
"Traitement des dossiers soins d'accueil" : la mission qui comprend toutes les activités liées aux demandes d'allocations pour les journées d'absence au travail d'un parent d'accueil en vue de dispenser des soins d'accueil;
12. "Saisies et cessions" : la mission par laquelle l'Office national de l'emploi, en tant que débiteur de revenus, effectue des retenues sur les allocations qu'il paie soit directement soit via les organismes de paiement. Ces démarches des créanciers des allocataires sont principalement des saisies-arrêt exécution, des procédures d'exécution en matière alimentaires (délégations de sommes) et des cessions (en application de la loi du 12 avril 1965 sur la protection de la rémunération des travailleurs);
13. "Récupération" : la mission qui comprend toutes les activités liées au recouvrement des montants pour lesquels il est apparu, au moment du contrôle ou par déclaration spontanée, qu'ils ont été perçus indûment;
14. "Promotion de l'emploi" : la mission qui comprend toutes les activités visant à promouvoir l'insertion sur le marché du travail de certaines catégories d'inactifs. Il s'agit des activités que l'Office doit organiser ou auxquelles il doit collaborer activement;
15. "Délivrance d'attestations" : la mission qui comprend les activités relatives à la confection et la délivrance d'attestations par l'Office national de l'emploi, en application des réglementations européenne, fédérale, communautaire ou régionale;
16. "Gestion intégrée" : le modèle de gestion développé par l'Office national de l'emploi pour atteindre des résultats quantifiés dans ses différents domaines d'activités et lui permettant d'intégrer la gestion de ses missions de base au moyen d'indicateurs de gestion normés et la mise en oeuvre de projets structurels d'amélioration;
17. "Plans d'action annuels" (PAA) : l'ensemble des actions d'amélioration mises en oeuvre annuellement par tous les bureaux du chômage et directions de l'Office national de l'emploi et visant l'atteinte d'objectifs concrets. Ainsi, la Mission, la Stratégie et les engagements du contrat d'administration sont également réalisés localement;
18. "Projets stratégiques" : les actions structurelles d'amélioration ayant un impact sur le travail de l'ensemble du personnel de l'Office national de l'emploi, sur un domaine d'activité spécifique ou sur les utilisateurs;
19. "Het Common Assessment Framework" (CAF) : le modèle d'auto-évaluation permettant d'identifier les points forts et faibles d'une organisation. Il est reconnu au niveau de l'Union européenne comme modèle d'introduction au management de la qualité spécialement adapté au secteur public;
20. "Analyse-SWOT" (Strengths - Weaknesses - Opportunities - Threats) : la méthode d'identification et estimation des forces et faiblesses internes et des menaces et opportunités externes de l'Office national de l'emploi;
21. "Gestion des risques" : la méthodologie développée par l'Office national de l'emploi qui veille à ce que sa Mission ne soit pas menacée par la concrétisation de certains risques. Les risques sont tous les facteurs internes et externes susceptibles de menacer la réalisation des objectifs de l'Office national de l'emploi;
22. "Scanning de l'environnement" : l'étude de l'environnement qui a pour objectif de dégager les grandes tendances de l'environnement de l'Office national de l'emploi et de déceler les éléments susceptibles d'influencer positivement (opportunités) ou négativement (menaces) l'Office national de l'emploi;
23. "Calcul du prix de revient" : le modèle qui fournit une vision détaillée de la structure des frais de fonctionnement de l'Office national de l'emploi par centre de coûts, type de coûts et par mission;
24. "Gestion financière" : la mission qui comprend toutes les activités en rapport avec la gestion des moyens financiers de l'Office national de l'emploi;
25. "Organisation Anti-fraude des Services d'Inspection Sociale" (OASIS) : l'accord de coopération entre les SPF Sécurité sociale, Finances, Emploi, Travail et Concertation sociale (ETCS), l'ONSS, l'ONEM, la Banque-carrefour de la sécurité sociale et la Smals. Un datawarehouse regroupant les données issues de différentes bases de données (LATG, Dimona, DMFA, TVA, ...) a été développé. Ce datawarehouse doit permettre aux services concernés, d'une part, de réaliser des contrôles ciblés sur la base d'indicateurs potentiels de fraude et, d'autre part, d'effectuer des analyses sur des données reliées provenant des divers secteurs de sécurité sociale. Les services d'inspection disposent ainsi d'une information détaillée (« alarmes ») sur les travailleurs et les employeurs leur fournissant des indications sur un possible abus et pouvant les conduire à une enquête plus approfondie sur place;
26. "CONSULTO" : l'enquête de satisfaction menée périodiquement par l'Office national de l'emploi et permettant de mesurer la satisfaction et le temps d'attente des visiteurs des bureaux du chômage et de l'administration centrale;

27. "CONSULTO +": l'enquête de satisfaction menée périodiquement (une enquête tous les deux ans, prochaine enquête en 2010) par l'Office national de l'emploi auprès des visiteurs du website, des personnes en interruption de carrière ou bénéficiant d'un crédit-temps, des employeurs effectuant des déclarations de chômage temporaire et des personnes en contact par téléphone avec un service de l'Office national de l'emploi ou du Fonds de fermeture d'entreprises;

28. "GENESIS" (Gathering Evidences from National Enquiries Social Inspection Services): le cadastre synthétique des enquêtes qui est une base de données contenant des informations sur les enquêtes en cours ou clôturées dans les services d'inspection de l'Office national de sécurité sociale, du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale, du SPF Affaires sociales et de l'Office national de l'emploi. Le cadastre synthétique des enquêtes permet la consultation de données concernant les entreprises et personnes physiques faisant ou ayant fait l'objet d'une enquête de la part d'au moins l'un des services d'inspection précités.

29. « Institutions régionales et communautaires »: les institutions compétentes pour le placement (une matière régionale) et la formation professionnelle (une matière communautaire) sont:

- Le VDAB, le Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding, s'occupe du placement et de la formation professionnelle dans la Communauté flamande. De même, le VDAB organise, dans la Région de Bruxelles, la formation professionnelle pour les néerlandophones.
- Le FOREM, l'Office Wallon de la Formation professionnelle et de l'Emploi, organise le placement pour les francophones dans la Région wallonne ainsi que la formation professionnelle dans la Région wallonne.
- L'ACTIRIS, l'Office Régional Bruxellois de l'Emploi, est uniquement compétent pour le placement, aussi bien pour les néerlandophones que pour les francophones, à Bruxelles.
- L'IBFFP, l'Institut Bruxellois Francophone pour la Formation Professionnelle, organise la formation professionnelle des francophones dans la Région Bruxelloise.
- L'ADG, l'Arbeitsamt der Deutschsprachigen Gemeinschaft, est compétent pour l'organisation du placement des demandeurs d'emploi germanophones dans la Région wallonne et règle la formation professionnelle dans la Communauté germanophone.

## TITRE II. — TACHES ET OBJECTIFS DE L'OFFICE NATIONAL DE L'EMPLOI

### CHAPITRE 1<sup>er</sup>. — DISPOSITIONS GENERALES

#### Article 2.

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

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

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

Le droit aux allocations de chômage n'est pas seulement lié à la condition que le demandeur soit en chômage pour cause de circonstances indépendantes de sa volonté mais aussi à l'obligation pour le chômeur de ne pas seulement être disponible pour le marché de l'emploi mais également de rechercher activement du travail. L'Office national de l'emploi contrôle la disponibilité et le comportement actif de recherche d'emploi des chômeurs en collaboration avec les institutions régionales (cf. l'accord de coopération du 30 avril 2004 entre l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés concernant l'accompagnement et le suivi actifs des chômeurs et les articles 59bis à 59decies de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant la réglementation du chômage).

Quant à la mission de service public en matière d'emploi, l'Office national de l'emploi favorise l'emploi par:

l'exécution de mesures qui entre autres découlent du Pacte de solidarité entre les générations telles que:

- l'octroi d'un complément de reprise du travail en cas de reprise du travail ou d'installation en tant qu'indépendant pour les chômeurs âgés de 50 ans ou plus;
- dans le cadre de la restructuration d'entreprises, la délivrance d'attestations aux travailleurs qui appartiennent au groupe cible et le remboursement à l'employeur des indemnités de réinsertion et des frais de reclassement professionnel;
- l'assurance du paiement des formations de reclassement professionnel pour les travailleurs pour lesquels l'employeur ne s'est pas acquitté de ses obligations en matière de reclassement professionnel;
- la délivrance de cartes de réduction restructurations, permettant d'octroyer des avantages ONSS en cas de reprise du travail de travailleurs dans une cellule pour l'emploi à l'issue d'un licenciement collectif en raison d'une restructuration;
- l'octroi d'un bonus de démarrage et d'un bonus de stage en faveur de l'emploi de jeunes;

la prise en charge d'une partie du salaire net dans le cadre de l'activation des allocations de chômage;

la délivrance d'attestations en vue d'un engagement, nécessaire pour pouvoir bénéficier de certains avantages en cas d'emploi et/ou pour démontrer que le chômeur répond aux conditions d'embauche d'une mesure déterminée en faveur de l'emploi;

la délivrance de cartes premier emploi de l'Office dans le cadre des conventions de premier emploi;

le suivi de l'éventuelle obligation de remplacement en cas de prépension;

l'exécution de mesures qui concilient mieux le travail et la famille, en particulier le traitement complet des dossiers interruption de carrière et crédit-temps;

l'organisation et le contrôle du système des titres-services (de proximité).

L'Office national de l'emploi exécute encore un certain nombre d'autres tâches telles que:

- la délivrance d'attestations dans le cadre du Protocole de coopération entre l'ONEM, le Fonds des accidents du travail et le Fonds des maladies professionnelles concernant l'application de la CCT n° 91 du 20 décembre 2007 octroyant un régime de prépension spécifique aux travailleurs moins valides et aux travailleurs ayant des problèmes physiques graves;
- l'indemnité d'occupation incomplète pour cause de motifs indépendants de la volonté de l'accueillant, telle que prévue dans le statut *sui generis* des accueillants d'enfants;

- la liquidation des dépenses relatives au congé-éducation payé;
- la liquidation des dépenses des conventions de premier emploi qui font partie des projets globaux visés à l'article 43 de la loi du 24 décembre 1999 pour la promotion de l'emploi;
- l'octroi d'indemnités de compensation aux travailleurs frontaliers qui habitent en Belgique;
- la liquidation des dépenses aux VDAB, FOREM, IBFFP, ACTIRIS et Arbeitsamt et ce, en exécution des articles 10 et 11 de l'accord de coopération du 30 avril 2004 entre l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés concernant l'accompagnement et le suivi actif des demandeurs d'emploi;
- la liquidation des dépenses de la partie fédérale de l'accord de coopération du 4 juillet 2000 entre l'Etat, les Régions et la Communauté germanophone relatif à l'économie sociale, en exécution de l'article 171 de la loi-programme du 27 décembre 2004;
- l'assurance du paiement des allocations octroyées afin de dispenser des soins d'accueil tels que visés au Titre VI, Chapitre II, de la loi programme du 27 avril 2007;
- l'assurance du remboursement de la partie remboursable des frais de formation tels que visés à la section 3 du Chapitre II de la loi du 20 juillet 2001 de promotion des services et des emplois de proximité;
- la liquidation des dépenses concernant le Fonds de formation titres-services créé par l'article 258 de la loi-programme du 27 décembre 2006.

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

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

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

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

## **CHAPITRE 2. — OCTROI D'UN REVENU DE REMPLACEMENT CONFORMEMENT AUX DISPOSITIONS LEGALES ET REGLEMENTAIRES EN VIGUEUR**

### **Section I<sup>re</sup>. — Statuer, à temps et correctement, sur le droit de l'assuré social**

#### **Sous-section I<sup>re</sup>. — Octroi du droit aux allocations de chômage et prépension**

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

Sans préjudice du respect des délais légaux dans lesquels les décisions en matière d'octroi du droit aux allocations doivent être prises, 95 % des décisions en matière d'octroi du droit aux allocations de chômage et de prépension sont prises dans un délai de 24 jours à compter de la réception du dossier complet.

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

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

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

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

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

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

#### **Sous-section II. — Traitement des dossiers interruption de carrière, crédit-temps et soins d'accueil**

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

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

Si le dossier complet est introduit auprès de l'Office national de l'emploi après la date du début de l'interruption de carrière, du crédit-temps ou du congé pour dispenser des soins d'accueil en tant qu'accueillant, l'Office national de l'emploi s'engage à effectuer le premier paiement au cours du mois suivant le mois de la réception du dossier complet.

Le nombre de personnes en interruption de carrière, en crédit-temps ou en congé pour dispenser des soins d'accueil en tant qu'accueillant recevant le premier paiement dans les délais susmentionnés, atteint au moins 95 %.

##### **Article 7.**

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

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

Le nombre de décisions correctes en matière de droit aux allocations est d'au moins 97 %.

##### **Article 8.**

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

#### **Sous-section III. — Indemnisation des travailleurs licenciés lors de fermetures d'entreprises**

##### **Article 9.**

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

L'objectif consiste à organiser de la manière la plus efficace possible la collecte des données et la gestion de ces dossiers, en vue de réduire le délai entre la date de la faillite et la date de la décision du Comité de gestion. L'ayant droit individuel est ainsi payé plus rapidement.

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

**Article 10.**

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

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

Le paiement de l'indemnité complémentaire de prépension a lieu dans 99 % des cas dans les 60 jours à dater de l'introduction de la demande complète tant dans le cas de la fermeture que dans celui de l'insolvabilité de l'employeur.

**Sous-section IV. — Traitement des dossiers Saisies/cessions**

**Article 11**

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

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

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

Ce contrôle est basé sur la méthodologie du "Statistical Process Control". L'objectif consiste à prendre au moins 94 % de décisions correctes en matière de procédures de saisies ou de cessions.

**Section II. — Vérifier, à temps et correctement, les dépenses**

**Sous-section I<sup>re</sup>. — Vérification des paiements effectués par les organismes de paiement**

**Article 12.**

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

**Article 13.**

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

**Article 14.**

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

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

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

**Article 15.**

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

**Sous-section II. — Contrôle des comptabilités des organismes de paiement**

**Article 16.**

Chaque année, l'Office national de l'emploi effectue, dans chaque section des organismes de paiement au moins les contrôles suivants en matière de comptabilité :

1. un contrôle de la comptabilité "prestations sociales" dans chacune des sections des organismes de paiement (155);
2. un contrôle de la concordance entre le solde comptable des avances de l'Office national de l'emploi et celui repris dans la comptabilité "prestations sociales" de chacune des sections des organismes de paiement (155);
3. un contrôle de la comptabilité de gestion dans chacune des sections où les organismes de paiement agréés tiennent leur comptabilité de gestion (60);
4. un contrôle des cas présentés par chacune des sections où les organismes de paiement agréés tiennent leur comptabilité de gestion (60), pour la mise à charge de la provision d'intérêts, prévue par l'article 168bis de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 concernant la réglementation du chômage.

**Sous-section III. — Contrôle des comptabilités des Agences locales pour l'emploi**

**Article 17.**

Conformément à l'article 79 § 12, de l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant la réglementation du chômage, l'Office national de l'emploi applique un système de suivi comptable à toutes les ALE afin de vérifier que celles-ci utilisent bien leurs recettes en fonction de leur objet social, dans le cadre des tâches classiques des ALE.

**Section III. — Prévenir et combattre l'usage impropre et la fraude**

**Sous-section I<sup>re</sup>. — Sauvegarde du régime**

**Article 18.**

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

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

**Article 19.**

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

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

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

**Article 20.**

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

**Article 21**

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

**Article 22.**

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

Pour ce faire, l'Office national de l'emploi participe loyalement aux contrôles organisés par les Cellules d'arrondissement dans le cadre du Titre XII de la Loi-programme I du 27 décembre 2006 contre le travail illégal et la fraude sociale.

L'Office national de l'emploi transmet les informations recueillies à l'occasion de ces contrôles par voie électronique à d'autres administrations telles que l'ONSS, l'INAMI, l'ONAFST et le SPF Finances, de sorte que l'usage impropre et la fraude puissent être ainsi évités ou détectés.

**Article 23.**

L'Office national de l'emploi a créé une "task force" qui analyse et traite tous les dossiers comportant des indications de fraude relatives aux allocations de chômage sur la base de données salariales fictives. Les informations à propos des employeurs et des travailleurs qui fraudent avec les données salariales fictives sont transmises à l'ONSS, l'INAMI, l'ONAFST et au SPF Finances.

En outre, un programme informatique permet à l'Office national de l'emploi de détecter automatiquement et préventivement les demandes d'allocations de travailleurs ou d'employeurs suspects en vue d'effectuer un contrôle approfondi avant le paiement des allocations.

**Article 24.**

L'Office national de l'emploi s'engage à contrôler l'application correcte et uniforme du système des titres-services dans les entreprises agréées et à éviter et lutter contre l'usage impropre du système.

L'Office national de l'emploi effectuera, chaque année, au moins 300 contrôles dans les entreprises agréées en collaboration ou non avec d'autres services d'inspection sociale.

#### **Sous-section II. — Suivre le comportement actif de recherche d'emploi**

**Article 25.**

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

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

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

L'Office national de l'emploi s'engage à ce que en moyenne par facilitateur et par jour au moins 4 entretiens individuels soient menés.

Tous les six mois, un rapport sur l'exécution de cette décision gouvernementale est fourni au Ministre de l'emploi.

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

#### **Sous-section III. — Récupérer**

**Article 26.**

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

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

**Article 27.**

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

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

#### **Sous-section IV. — Statuer sur les cas litigieux**

**Article 28.**

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

**CHAPITRE 3. — PROMOTION DE L'EMPLOI****Section I<sup>re</sup>. — Organiser et promouvoir l'activation des allocations de chômage****Article 29.**

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

**Article 30.**

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

**Article 31.**

L'Office national de l'emploi s'engage à développer un instrument de gestion pour le suivi de l'octroi des bonus de démarrage et de stage, une mesure que le gouvernement fédéral a pris dans le cadre du pacte des générations pour favoriser l'emploi des jeunes.

**Article 32.**

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

**Section II. — Délivrer des attestations****Article 33.**

Le nombre d'attestations en vue d'une embauche individuelle délivrées dans les 24 heures de la demande atteint au moins 90 % .

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

**Section III. — Suivre l'obligation de remplacement en cas de prépension****Article 34.**

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

**CHAPITRE 4. — CONSEIL A LA GESTION****A PROPOS DE L'EFFICACITE DE LA POLITIQUE SUIVIE OU PREVUE****Section I<sup>re</sup>. — Soutenir et conseiller la gestion****Article 35.**

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

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

**Section II. — Mettre les données statistiques à disposition****Article 36.**

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

Outre "FLASH INFO", une statistique interactive est disponible sur Internet permettant que les données paiements soient accessibles au niveau communal, (adresse [http : //www.onem.fgov.be](http://www.onem.fgov.be)).

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

L'Office national de l'emploi s'engage, en outre, à transmettre les données statistiques nécessaires tous les trois mois, voire tous les mois si nécessaire, afin que la Commission des métiers lourds instituée auprès du Conseil national du travail ait la possibilité de suivre et d'évaluer la mise à la prépension en application de la CCT n° 91 du 20 décembre 2007.

**CHAPITRE 5. — OPTIMALISATION DE LA GESTION INTERNE****Section I<sup>re</sup>. — Gérer de manière intégrale****Article 37.**

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

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

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

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

**Section II. — Gérer les finances****Article 38.**

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

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

### TITRE III. — REGLES DE CONDUITE A L'EGARD DU PUBLIC

#### CHAPITRE 1<sup>er</sup>. — DISPONIBILITE ET SERVICE AXES SUR LE CLIENT

##### Section I<sup>re</sup>. — Donner accès à l'information

###### Article 39.

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

1. la réglementation à jour;
2. des publications, études et données statistiques de l'Office national de l'emploi;
3. des formulaires de l'Office national de l'emploi destinés au public dans une version téléchargeable;
4. un programme interactif permettant de connaître le droit aux allocations d'interruption de carrière ou de crédit-temps ainsi que le montant des allocations.
5. un programme interactif permettant de faire une simulation du montant mensuel de l'allocation de garantie de revenus pouvant être octroyée au travailleur à temps partiel;
6. un programme interactif permettant de calculer le stage d'attente en tant que jeune ayant quitté l'école.

###### Article 40.

L'Office national de l'emploi crée un site Web technique accessible sélectivement, en plus du site officiel de l'ONEM, sur lequel sont publiés des documents uniquement destinés à l'utilisateur professionnel, en raison de leur caractère technique.

###### Article 41.

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

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

Cette information est également disponible sur le site web.

###### Article 42.

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

##### Section II. — Répondre aux demandes écrites d'information

###### Article 43.

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

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

###### Article 44.

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

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

##### Section III. — Améliorer l'accueil du public

###### Article 45.

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

Sans préjudice de la compétence du directeur du bureau du chômage pour déterminer les heures d'ouverture, chaque bureau du chômage sera, en tout cas, accessible tous les jours ouvrables, du lundi au vendredi, entre 8h 30 et 11h 30 et, au moins un jour, entre 14h 00 et 16h 30.

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



**Article 46.**

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

**Article 47.**

L'Office national de l'emploi réalise, durant la période du présent contrat d'administration une enquête de satisfaction : CONSULTO. Il s'agit d'une enquête mesurant le temps d'attente et la satisfaction des visiteurs des bureaux du chômage et de l'administration centrale à l'égard de l'accueil sous tous ses aspects.

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

Depuis 2004, l'Office national de l'emploi réalise également, tous les deux ans, une enquête de satisfaction (CONSULTO+) auprès des visiteurs du website, des personnes en interruption de carrière ou bénéficiant d'un crédit-temps, des employeurs effectuant des déclarations de chômage temporaire et des personnes en contact par téléphone avec un service de l'Office national de l'emploi ou du Fonds de fermeture d'entreprises. La prochaine enquête CONSULTO+ sera organisée en 2010.

**Article 48.**

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

**CHAPITRE 2 : REGLES ET PROCEDURES CLAIRES ET COMPREHENSIBLES****Section I<sup>re</sup>. — Promouvoir la simplification administrative****Article 49.**

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

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

Pour mesurer la complexité du travail des collaborateurs et son évolution, un indice de complexité est calculé pour les activités « Admissibilité », « Interruption de carrière/Crédit-temps » et « Vérification ».

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

Lors de la rédaction des demandes d'avis au Comité de gestion au sujet de nouvelles mesures ou de mesures à adapter, il est toujours fait mention de l'impact en terme de charge administrative pour les employeurs.

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

L'Office national de l'emploi s'engage à mentionner l'évolution de l'indice des charges administratives et de l'indice de complexité dans son rapport annuel.

**Section II. — Améliorer la lisibilité des documents administratifs****Article 50.**

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

Chaque année, au moins 5 formulaires ou notifications seront testés pour leur lisibilité auprès d'un groupe de lecture pertinent. Les éventuelles propositions d'adaptations du groupe de lecture seront soumises au Comité de gestion.

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

**CHAPITRE 3. — SECURITE JURIDIQUE ET EGALITE DE TRAITEMENT****Section I<sup>re</sup>. — Appliquer une procédure de ruling****Article 51.**

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

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

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

**Section II. — Appliquer le code déontologique fédéral****Article 52.**

L'Office national de l'emploi applique le code déontologique fédéral, tel que prévu dans l'article 14<sup>ter</sup> de l'arrêté royal du 14 juin 2007. Ce code déontologique est traduit en directives destinées aux différents services de l'Office.

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

**CHAPITRE 4. — DEVELOPPEMENT DE L'E-GOVERNEMENT****Section I<sup>re</sup>. — Collaborer au réseau de la Banque carrefour de sécurité sociale****Article 53.**

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

**Article 54.**

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

**Section II. — Flux de données électroniques avec les Régions****Article 55.**

En exécution de l'accord de coopération du 30 avril 2004 entre l'Etat fédéral, les Communautés et les Régions, des données électroniques sont régulièrement échangées entre l'Office national de l'emploi et les organismes régionaux au sujet :

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

L'Office national pour l'emploi s'engage à donner une suite réglementaire appropriée à toutes les transmissions disponibles.

Cet échange de données se fait en vue d'optimiser le fonctionnement de l'Office national et des organismes régionaux. En même temps, le chômeur est déchargé le plus possible d'obligations administratives.

**Section III. — Demander et communiquer électroniquement des données****Article 56.**

L'Office national de l'emploi se charge de promouvoir auprès des employeurs et des secrétariats sociaux les applications leur permettant d'effectuer leurs déclarations de risques sociaux de manière électronique.

**Article 57.**

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

**Article 58.**

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

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

L'Office national de l'emploi s'engage à transmettre au moins 95 % des décisions négatives de chômage temporaire aux employeurs dans les 7 jours qui suivent la réception de la communication complète.

**Section IV. — Consulter électroniquement des dossiers****Article 59.**

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

**Article 60.**

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

Un service de mail gratuit permet aux victimes de la fermeture d'une entreprise, qui consultent on-line leur dossier FFE personnel, d'être averties par e-mail, chaque fois que leur dossier subit des modifications importantes.

L'Office national de l'emploi souhaite également supprimer la fracture numérique entre les utilisateurs et les non-utilisateurs de l'application e-government. Le Fonds de fermeture d'entreprises souhaite atteindre toutes les victimes d'une fermeture et leur donner la même information grâce au développement de différents canaux de communication.

Grâce à l'implémentation d'un service de sms, les victimes de fermeture d'entreprises, qui ne disposent pas d'un système d'e-mail, ont la possibilité de recevoir par sms des informations sur la situation de leur dossier.

Quant aux citoyens qui souhaitent rester au courant de leurs dossiers FFE mais qui ne souhaitent pas faire usage de push mails ou de push sms, la possibilité de push lettres leur est offerte.

**Section V. — Proposer des titres-services électroniques****Article 61.**

Dans le cadre des titres-services, l'Office national de l'emploi va promouvoir le système des titres-services électroniques dans les entreprises titres-services agréées ainsi qu'auprès des travailleurs et des utilisateurs.

**CHAPITRE 5. — COLLABORATION AVEC TOUS LES ACTEURS CONCERNES****Section I<sup>re</sup>. — Collaborer avec les médiateurs fédéraux****Article 62.**

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

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

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

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

**Section II. — Collaborer avec les CPAS****Article 63.**

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

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

Cette collaboration comprend :

- l'organisation de réunions d'information annuelles auxquelles tous les CPAS sont invités;
- la désignation au sein des bureaux de chômage d'une personne de contact, dont le nom sera communiqué aux CPAS;
- l'examen des dossiers des demandeurs ou bénéficiaires du revenu minimum d'intégration sociale lorsque les CPAS ont des raisons objectives de demander un examen de leurs droits vis-à-vis de l'assurance-chômage.

**Section III. — Collaborer avec les organismes régionaux et communautaires****Article 64.**

Conformément à l'accord de coopération du 30 avril 2004 entre l'Etat fédéral, les Régions et les Communautés au sujet de l'accompagnement et du suivi actifs des chômeurs, l'Office national de l'emploi s'engage :

- à assurer le suivi du comportement actif de recherche en mettant en œuvre un ensemble d'actions vis-à-vis du chômeur, permettant d'évaluer l'engagement du chômeur quant à son intégration effective sur le marché de l'emploi. L'Office national de l'emploi contrôle ainsi si le chômeur remplit toujours les conditions pour bénéficier d'allocations de chômage ou d'attente;
- à transmettre aux services compétents des Régions et de la Communauté germanophone toutes les données nécessaires au sujet des chômeurs dont l'engagement actif est contrôlé et à leur transmettre également toutes les décisions qui sont utiles pour la gestion du dossier du demandeur d'emploi. A cette fin, une structure ICT est développée afin, d'une part, de recevoir de la meilleure façon possible les données utiles provenant des Régions et des Communautés et, d'autre part, de transmettre de l'Office vers les Régions et Communautés les données qui les concernent.

Cette collaboration comprend également l'organisation de réunions locales avec les organismes régionaux et communautaires sur une base trimestrielle.

**TITRE IV. — INSTRUMENTS DE MESURE POUR LE SUIVI DES OBJECTIFS ET DU RESPECT DES REGLES DE CONDUITE****Article 65.**

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

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

**Article 66.**

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

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

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

**TITRE V. — ENGAGEMENTS DE L'ETAT****Article 67.**

Conformément aux dispositions de la loi du 25 avril 1963, l'Etat soumet à l'avis de l'organe de gestion de l'institution tout avant-projet de loi ou d'arrêté visant à modifier la législation que l'institution est chargée d'appliquer. Dans ce cadre, l'Etat fédéral s'engage à tenir l'institution au courant des différentes étapes légistiques et de communiquer, le cas échéant, les modifications éventuelles en cours de procédure.

L'Etat s'engage à établir des contacts avec l'institution pour, d'une part, tenir compte des aspects techniques et de la faisabilité de mise en œuvre des modifications légales ou réglementaires envisagées et, d'autre part, lui permettre de préparer les adaptations nécessaires. Après concertation avec l'institution, l'Etat fixe la date d'entrée en vigueur des modifications ou nouvelles mesures envisagées.

**Article 68.**

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

**Article 69.**

Les parties contractantes s'engagent, sur base d'une proposition du Collège, à déterminer les bases d'un système uniforme de sanctions positives et négatives, telles que prévues par l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des Institutions publiques de sécurité sociale.

**TITRE VI. — FIXATION DES CREDITS DE GESTION  
ET DU MONTANT MAXIMAL DES CREDITS DE PERSONNEL RELATIF AUX AGENTS STATUTAIRES****Article 70.**

Le contenu du présent chapitre est régi par l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des Institutions publiques de sécurité sociale, l'arrêté royal du 22 juin 2001 fixant les règles en matière de budget, de comptabilité et de comptes des Institutions publiques de sécurité sociale soumises à l'arrêté royal du 3 avril 1997 précité et des circulaires subséquentes.

**Article 71.**

Le budget de gestion comprend l'ensemble des recettes et des dépenses relatives à la gestion de l'Office national de l'emploi, telles qu'énumérées aux annexes 1 et 2 de la circulaire du 19 juillet 2007.

Les recettes propres, générées de manière structurelle, qui résultent de prestations effectuées pour des tiers, peuvent s'ajouter à l'enveloppe de gestion, comme mentionnée dans l'article 72, après accord du Ministre de Tutelle et du Ministre ayant le Budget dans ses attributions.

**Article 72.**

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

**Article 73.**

La répartition des articles budgétaires dans les différentes catégories est conforme aux instructions contenues dans la circulaire du 19 juillet 2007 portant les directives concernant le volet budgétaire des contrats d'administration des Institutions publiques de sécurité sociale.

Une distinction est opérée entre :

- les dépenses de personnel;
- les autres dépenses de fonctionnement;
- les dépenses d'investissements pour bâtiments;
- les dépenses effectuées pour des tiers.

Le budget de gestion ne comporte que des crédits limitatifs, à l'exception des crédits relatifs aux impôts directs et indirects, redevances dues en vertu de dispositions fiscales ou dépenses suite à des procédures ou décisions judiciaires.

**Article 74.**

Au cours d'un même exercice, les transferts entre les crédits de personnel, d'une part, et, d'autre part, l'ensemble des crédits de fonctionnement et d'investissements, à l'exclusion des crédits d'investissements immobiliers, tels que prévus par l'article 14, § 1<sup>er</sup>, de l'arrêté royal du 3 avril 1997, sont en principe traités lors du budget initial, du contrôle budgétaire et de l'établissement du budget définitif.

Toutefois, en cas de circonstances urgentes ou imprévisibles ces propositions de transferts seront traitées dans les meilleurs délais par le Commissaire du Gouvernement du Budget.

Le report de crédits à l'exercice suivant est autorisé dans les conditions prévues à l'article 14, § 2, du même arrêté.

Les crédits légalement reportés d'une année à l'autre s'ajoutent aux crédits de l'année en cours de manière non récurrente.

**Article 75.**

Lors du Conseil des ministres du 23 octobre 2008, les crédits de gestion pour 2009 ont été fixés à 263.435 mille EUR. Lors du Conseil des ministres du 6 mars 2009 cette enveloppe de gestion a été portée à 267.007 mille EUR en raison, d'une part, du coût supplémentaire généré par le relèvement des cotisations de pension pour le Pool des Parastataux et, d'autre part, du coût supplémentaire généré par la crise économique et par l'exécution du plan de relance et un meilleur accompagnement des travailleurs licenciés lors de restructurations.

La composition de l'enveloppe de gestion 2009 globale est la suivante :

*en milliers d'euros*

Dépenses en personnel	224.867
Dépenses de fonctionnement	32.336
<i>Dont : fonctionnement ordinaire</i>	14.786
<i>informatique</i>	17.550
Investissements	9.804
<i>Dont : investissements ordinaires</i>	1.072
<i>investissements informatiques</i>	1.010
<i>investissements immobiliers</i>	7.722
Total	267.007

Conformément à l'article 5 de l'arrêté royal du 3 avril 2007, le montant maximal des crédits de personnel relatif aux agents statutaires est fixé à 146.434.000 EUR pour l'année 2009.

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

**Article 75bis.**

Pour l'exécution des dispositions diverses en matière d'emploi pendant la crise, notamment la réduction individuelle et temporaire des prestations pour faire face à la crise et le régime temporaire et collectif de suspension totale ou partielle de l'exécution du contrat de travail, telles que décidées lors du Conseil des ministres du 30 avril 2009, l'enveloppe de gestion 2009 globale telle que reprise dans l'article 75 est majorée de 657 mille EUR :

*en milliers d'euros*

Dépenses de personnel	609
Dépenses de fonctionnement	48
<i>Dont : Fonctionnement ordinaire</i>	-
<i>Informatique</i>	48
Investissements	-
Total	657

**Article 76.**

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

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

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

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

**Article 77.**

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

**Article 78.**

Dans la limite de ses missions, l'Office national de l'emploi peut décider de l'acquisition, de l'utilisation ou de l'aliénation de biens matériels ou immatériels et de l'établissement ou de la suppression de droits réels sur ces biens, ainsi que l'exécution de pareilles décisions.

Toute décision d'acquiescer, construire, rénover ou aliéner un immeuble ou un droit immobilier dont le montant dépasse 5 millions d'euros est soumise à l'autorisation préalable du (es) Ministre (s) de tutelle et du Ministre ayant le budget dans ses attributions.

L'affectation du produit de l'aliénation des immeubles doit recevoir l'accord préalable du (es) Ministre (s) de tutelle et du Ministre ayant le budget dans ses attributions.

**Article 79.**

L'Office national de l'emploi s'engage à continuer à appliquer le plan comptable basé sur le plan comptable normalisé pour les Institutions publiques de sécurité sociale.

**Article 80.**

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

## TITRE VII. — DISPOSITIONS FINALES

**Article 81.**

Le choix politique du cadre juridique d'un contrat engendre le remplacement du rapport d'autorité classique par un rapport plus contractuel. Les deux parties s'engagent dès lors à une concertation structurelle et à des accords réciproques en tant que partenaires équivalents.

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

**Article 82.**

Les parties contractantes s'engagent à respecter les principes de la gestion paritaire, le Comité de gestion et les acteurs de la gestion journalière agissant en tant que réels partenaires.

**Article 83.**

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

Si l'institution doit, dans le cadre d'une mission légale, collaborer avec un organisme public fédéral, l'Etat fédéral s'engage à entreprendre toutes les actions afin d'assurer la collaboration de l'organisme public avec l'institution.

**Article 84.**

Dans le cadre de l'évaluation annuelle de la réalisation des engagements réciproques repris dans le contrat d'administration, l'Etat fédéral s'engage à tenir compte de l'impact des mesures décidées ou mises en œuvre après la conclusion du présent contrat et ayant entraîné une augmentation perceptible des tâches ou de leur complexité ou de certaines dépenses, pour autant que l'Institution ait communiqué à temps l'impact que ces modifications ont entraîné.

**Article 85.**

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

**Article 86.**

Actuellement les articles 8 et 9 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 impose que toute modification des termes de la convention est assujettie à la même procédure de base que celle qui a donné lieu à la conclusion du contrat.

L'Etat fédéral reconnaît que cette procédure d'amendement des contrats d'administration, à savoir une approbation en Conseil des Ministres et une publication au *Moniteur belge*, pose problème quant à son application. L'Etat fédéral s'engage dès lors à entamer une concertation avec les Institutions publiques de sécurité sociale afin de fixer une nouvelle procédure de modification qui conviendrait à toutes les parties.

**Article 87.**

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

**Article 88.**

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

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

Pour chaque service ayant des contacts avec les assurés sociaux, les dispositions de la Charte de l'assuré social s'appliquent et les engagements doivent être respectés. Dans l'assurance-chômage, cela se fait conformément aux dispositions spécifiques prévues à ce sujet par l'arrêté royal du 30 avril 1999, adaptant l'arrêté royal du 25 novembre 1991 portant la réglementation du chômage à la Charte de l'assuré social et par arrêté ministériel du 30 avril 1999 adaptant les articles 92 et 93 de l'arrêté ministériel du 26 novembre 1991 portant les modalités d'application de la réglementation du chômage à la Charte de l'assuré social.

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

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

**Article 89.**

En cas d'impossibilité pour l'une des parties de respecter complètement ou partiellement les engagements souscrits, cette partie en informera immédiatement l'autre partie et se concertera avec elle afin de convenir de mesures à prendre afin de remédier à cette situation ou de l'atténuer.

En cas de litige sur l'existence même du non-respect de tout ou partie des engagements repris au présent contrat ou en cas de désaccord fondamental sur les mesures à prendre pour remédier à une défaillance, les parties conviennent dans un rapport contradictoire de la meilleure manière de se départager.

A défaut d'un tel accord concerté ou en cas de non-respect du suivi donné à un tel accord, le dossier sera soumis au Conseil des Ministres après avis du Comité de gestion de l'institution concernée et du Collège des Institutions publiques de sécurité sociale.

**Article 90.**

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

**Article 91.**

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

**Article 92.**

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

**Article 93.**

Un protocole de collaboration sera conclu dans les meilleurs délais entre les commissaires du gouvernement et l'administration générale de l'institution et ce, en vue de déterminer les modalités de mise en œuvre en matière de rapportage relatif à l'exécution des engagements repris dans le contrat d'administration.

**Article 94.**

Conformément à l'article 8, § 3, al.3 de l'arrêté royal du 3 avril 1997, en vue de l'évaluation annuelle de la réalisation des engagements respectifs, les parties contractantes s'engagent à organiser chaque année et par institution une réunion de concertation entre les commissaires du gouvernement et les représentants de l'institution. Un rapport contradictoire et motivé concernant les résultats de cette concertation sera rédigé par les participants, dans lequel les différents points de vue seront présentés en ce qui concerne les matières sur lesquelles un accord n'est pas intervenu.

Endéans la première réunion de concertation, les parties s'engagent à développer conjointement une méthodologie en vue de la rédaction dudit rapport.

**Article 95.**

Les parties contractantes s'engagent à respecter un calendrier relatif aux missions de rapportage et de suivi qui incombent aux institutions ainsi qu'aux commissaires du gouvernement. Le calendrier est établi de commun accord entre l'institution et les commissaires du gouvernement. Il est communiqué au(x) Ministre(s) de Tutelle et du Budget.

Ce calendrier ne pourra toutefois pas prévoir des délais supérieurs à ceux prévus ci-dessous :

- transmission d'un projet d'évaluation de la réalisation des engagements respectifs par l'institution aux commissaires du gouvernement au plus tard pour le 31 mars;
- organisation de la réunion de concertation dans les 14 jours calendrier qui suivent la remise du projet d'évaluation de la réalisation des engagements respectifs par l'institution;
- transmission du rapport contradictoire et motivé sur les résultats de la concertation dans les 14 jours calendrier après la fin de la concertation;
- le cas échéant, adaptation du contrat d'administration à la situation modifiée en exécution de l'article 8, § 3, alinéa 1<sup>er</sup>, de l'arrêté royal du 3 avril 1997.

**Article 96.**

Les parties contractantes veilleront à établir un schéma rédactionnel commun pour la rédaction du rapport annuel relatif à l'évaluation des engagements respectifs repris dans le contrat d'administration et du rapport du commissaire du gouvernement qui s'y réfère. Ce schéma est élaboré en concertation avec le(s) commissaire(s) du gouvernement et établi au plus tard pour la première réunion de concertation. Le Collège des Institutions publiques de sécurité sociale et l'Etat fédéral veilleront à la cohérence des différents schémas ainsi proposés. En outre, la rédaction des rapports d'évaluation annuelle devra respecter les critères de qualité rédigés par le Collège des Institutions publiques de sécurité sociale lors de sa réunion du 3 décembre 2004.

Au nom de l'Etat belge :

La Vice-Première Ministre  
et Ministre de l'Emploi et de l'Egalité des Chances,  
Mme J. MILQUET

La Ministre de la Fonction publique  
Mme I. VERVOTTE

Le Secrétaire d'Etat au Budget  
M. WATHELET

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

Les gestionnaires ayant voix délibérative, désignés par le Comité de gestion :

A. VAN LAER

E. VAN LANCKER

S. SLEGGERS

M. DE JONGHE

B. BUYASSE

L'Administrateur général,  
K. BAECK

L'Administrateur général adjoint,  
J.-M. DELRUE