

Bestuursovereenkomst

tussen

de BELGISCHE STAAT

en

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

geldig voor de periode 2010 - 2012



*

* *

**“Tout est changement, non pour ne plus être,
mais pour devenir ce qui n’est pas encore”**

EPICTETE

**“Alles is verandering, niet om niet meer te zijn,
maar om te worden wat nog niet is”**

EPICTETOS

**“Alles ist Veränderung, nicht um nicht mehr zu sein,
sondern um das zu werden, was noch nicht ist”**

EPICTETOS

*

* *

INHOUDSOPGAVE

I. Inleiding

A. Voorwerp van de overeenkomst

B. Prioritaire opdrachten

II. Basisopdrachten

A. Verbintenissen

- A. 1. Identificatie van de werkgevers
- A. 2. Registratie en controle van de aangiften
- A. 3. Naleving van de in voege zijnde regels
- A. 4. Strijd tegen de sociale fraude
- A. 5. Inning van de bijdragen
- A. 6. Financiering van het stelsel
- A. 7. Dienstverlening aan het publiek, de ondernemingen en zijn externe partners

B. Evaluatie van de realisatie van de basisopdrachten

III. Initiatieven voor de Modernisering van het systeem en met betrekking tot de integriteit en diversiteit en duurzame ontwikkeling

A. Verbintenissen

- A. 1. Integriteit en diversiteit
- A. 2. De kwaliteit van de gegevens en van de processen verbeteren
- A. 3. De tevredenheid van de klant (intern/extern) vergroten
- A. 4. Het verzekeren van een duidelijke reglementering en rechtszekerheid
- A. 5. Aan de top blijven van de e-Government-ontwikkelingen in de Sociale Zekerheid
- A. 6. De RSZ positioneren als referentie-instelling voor het innen van bijdragen en het beheren van publieke reservefondsen.
- A. 7. Duurzame ontwikkeling van energie en leefomgeving

B. Evaluatie

IV. Nieuwe beheersopvolging

A. Verbintenissen

- A. 1. Balanced scorecard
- A. 2. Interne audit
- A. 3. Caf
- A. 4. Analytische boekhouding
- A. 5. Samenwerking tussen OISZ

B. Evaluatie

V. Samenwerking met de overheid in het algemeen en met de voogdijoverheid in het bijzonder

A. Beschrijving van de opdracht

B. Doelstellingen

VI. Begroting en middelen

A. Bepaling van de beheerskredieten en van het maximumbedrag van de personeelskredieten dat betrekking heeft op de statutaire ambtenaren

B. Methoden en instrumenten om de opvolging te meten

VII. Verbintenissen van de overheid en vrijwaring van de belangen van de Staat

- A. Gemeenschappelijke algemene verbintenissen voor beide partijen**
- B. Verbintenissen over aanpassingen aangebracht tijdens de overeenkomst**
- C. Verbintenissen over de wijzigingen van de overeenkomst**
- D. Verbintenissen over de opvolging van de uitvoering van de overeenkomsten**
- E. Verbintenissen na de evaluatie van de uitvoering van de overeenkomsten**
- F. Verbintenissen inzake personeelsbeheer**
- G. Verbintenissen betreffende het beheer van de financiën**
- H. Verbintenissen betreffende het duurzaam beheer**
- I. Verbintenis inzake synergie tussen de OISZ**
- J. Strijd tegen de sociale fraude, fouten en niet-verschuldigde bedragen**

VIII. Slotbepalingen

- A. Duur van deze overeenkomst**
- B. Inwerkingtreding**

BESTUURSOVEREENKOMST

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

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

Gelet op de adviezen van het Directiecomité van de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid gegeven op 25 mei 2009, 26 juni 2009, 24 augustus 2009, 7 september 2009 en 7 december 2009;

Gelet op de informatie verstrekt aan het Basisoverlegcomité van de RSZ op 5 juni 2009, 16 juni 2009 en 8 december 2009;

Gelet op de goedkeuring van het Beheerscomité van de RSZ gegeven op 29 mei 2009 en 26 juni 2009 over het ontwerp van bestuursovereenkomst, op 11 december 2009 over de tekst onderhandeld met de Regering;

Gelet op het toezicht op de onderlinge "coördinatie" en "consistentie" van de bestuursovereenkomsten van de onderscheiden openbare instellingen van sociale zekerheid uitgeoefend op 29 juni 2009 over het ontwerp van bestuursovereenkomst door het College van Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid overeenkomstig artikel 6 van het voornoemd koninklijk besluit van 3 april 1997;

Gelet op het verslag d.d. 6 maart 2009 van de FOD Sociale Zekerheid aangaande de evaluatie van de overeenkomsten;

Gelet op de goedkeuring van de Regering na beraadslaging in de Ministerraad van 17 december 2009;

Wordt overeengekomen wat volgt,

tussen enerzijds

de Belgische Staat, vertegenwoordigd door mevrouw Laurette ONKELINX, Minister van Sociale Zaken en door mevrouw Joëlle MILQUET, Minister van Werk, bijgestaan door mevrouw Inge VERVOTTE, Minister van Ambtenarenzaken en de heer Melchior WATHELET, Staatssecretaris voor Begroting,

hierna genaamd "de Staat"

en anderzijds

de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid, Openbare Instelling van Sociale Zekerheid, met zetel gevestigd te 1060 BRUSSEL, Victor Hortaplein 11, vertegenwoordigd door mevrouw Ann VAN LAER, de heer Paul SOETE, de heer Daniel VAN DAELE en de heer Ivo VAN DAMME, leden van het Beheerscomité, hiertoe aangeduid, en door de heer Koen SNYDERS, administrateur-generaal,

hierna genaamd "de RSZ":

I. Inleiding

A. Voorwerp van de overeenkomst

Artikel 1 Voorwerp van de overeenkomst

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

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

B. Prioritaire opdrachten

Artikel 2 Opdrachten

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

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

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

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

van bijdragen en de opsporing en identificatie van diegenen die de geldende regels niet naleven.

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

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

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

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

Artikel 3 Waarden

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

II. Basisopdrachten

A. Verbintenissen

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

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

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

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

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

A. 1. Identificatie van de werkgevers

De RSZ kent de hoedanigheid toe van werkgever aan elke rechts- of natuurlijke persoon die om een inschrijving verzoekt omdat hij verzekeringsplichtig personeel bij de Belgische sociale zekerheid tewerkstelt, met uitzondering van diegene die onder het toepassingsgebied valt van de wetgeving van de RSZ-PPO. Deze opdracht slaat niet alleen op de algemene identificatiegegevens maar ook op de bepaling van de passende bijdragevoeten op basis van de door de werkgever omschreven activiteiten. De RSZ dient bij deze opdracht ook een eerste arbeidsrelatie tussen de werknemer en werkgever, die hem tewerkstelt, te registreren, zelfs als de onderneming nog geen ondernemingsnummer of RSZ-identificatienummer heeft.

Artikel 4 Toekenning van de kwaliteit van de werkgever

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

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

- elke natuurlijke persoon die uitsluitend, dienstboden en/of huispersoneel tewerkstelt;
- elke buitenlandse natuurlijke persoon zonder vestiging of stabiele eenheid in België;
- de feitelijke en tijdelijke verenigingen;
- voor wat de vestigingseenheden betreft, voor de openbare instellingen en de niet commerciële werkgevers voor wie de wet op de Kruispuntbank van Ondernemingen en haar uitvoeringsbesluiten uitdrukkelijk bepalen dat zij zich niet moeten inschrijven bij een ondernemingsloket;
- elke buitenlandse onderneming, die niet onderworpen is aan de Belgische sociale zekerheid maar die wel de hoedanigheid van aannemer – aangever of onderaannemer in de UWM (30 Bis) bezit, evenals de buitenlandse ondernemingen, niet onderworpen aan de Belgische Sociale Zekerheid, maar aangegeven als hoofdelijk aansprakelijk in het kader van het artikel 30 Bis (enkel de ondernemingsnummers toekennen).

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

De RSZ behandelt de aanvragen tot inschrijving binnen de kortst mogelijke termijn en zorgt er tevens actief voor de kwaliteit van het werkgeversrepertorium te verzekeren en de gegevens van de Kruispuntbank van Ondernemingen te verbeteren. De RSZ behoudt de band tussen het KBO-nummer en het inschrijvingsnummer van de RSZ in alle gevallen waar dit nodig is.

A. 2. Registratie en controle van de aangiften

De RSZ gaat na of de normen, regels en reglementering nageleefd worden door de werkgevers onderworpen aan de Belgische sociale zekerheid, door de Erkende Sociale Secretariaten en andere sociale dienstverleners.

Deze controleopdracht bestaat uit:

Artikel 5 Tijdig en correct boeken van de DIMONA-aangifte

Tot het in voege treden van de nieuwe versie van de DIMONA toepassing (voorzien tegen 30 september 2010), in overeenstemming met de wettelijke bepalingen, verstuurt de RSZ een DIMONA bericht binnen de 10 werkdagen na ontvangst van de onmiddellijke aangifte van tewerkstelling. De RSZ verbindt zich ertoe een DIMONA-bericht te sturen in de **kortst mogelijke tijd** na ontvangst van de correcte onmiddellijke aangifte van tewerkstelling. Door dit bericht deelt de RSZ aan de werkgever of zijn

mandataris mee welke gegevens effectief geregistreerd zijn en welke wijzigingen de RSZ heeft aangebracht.

Wanneer de re-engineering DIMONA operationeel zal zijn (voorzien op 1 april 2010 met een overgangsfase tot 1 oktober 2010), zullen automatisch en onmiddellijk elektronische berichten worden verstuurd. De werkgever zal rechtstreeks van elke anomalie op de hoogte worden gebracht. De volledige tijd nodig voor de behandeling van de DIMONA-aangiften zal dus gevoelig verminderen.

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

Sinds enkele jaren ontwikkelt de RSZ een integrale kwaliteitscontrole voor de kwartaalaangiften. Dit wil zeggen, een systeem waarbij hij op permanente wijze de stand van alle dossiers kan opvolgen en waarbij hij de anomalieën kan detecteren. De RSZ onderneemt passende acties en zoekt oplossingen als er zich structurele of systematische problemen voordoen.

De RSZ verbindt zich ertoe:

1. Na een aantal vormcontroles onmiddellijk een bevestiging te sturen naar de verzender. Deze bevestiging geeft aan dat het bestand leesbaar en wel degelijk ontvangen werd. Zij betekent niet dat de gegevens volledig en/of compleet zijn.

2. Na een inhoudscontrole, een elektronisch bericht te versturen aan de verzender waaruit blijkt of de aangifte aanvaardbaar is en welke fouten eventueel werden vastgesteld. Dit bericht wordt een "notificatie" genoemd. Een notificatie "ok" betekent dat de aangifte kan opgeladen worden voor verdere verwerking. Indien de aangifte niet aanvaardbaar is, wordt een notificatie "not ok" verstuurd, waarna de indiener een verbeterde aangifte dient binnen te sturen.

De RSZ verbindt zich ertoe deze notificaties zo snel als mogelijk te verzenden, volgend op de ontvangstbevestiging.

Artikel 7 De verklaringen « Toepasselijke wetgeving » en de LIMOSA-meldingen zo vlug mogelijk boeken

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

Deze instellingen worden verzocht om aan de RSZ een kopie van deze documenten over te maken, indien de werkzaamheden in België worden uitgeoefend.

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

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

Voor de werknemer is zijn werkgever verantwoordelijk voor de melding bij de RSZ.

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

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

De RSZ verbindt zich ertoe om de verklaringen « Toepasselijke wetgeving » en de LIMOSA-meldingen binnen de kortst mogelijke termijn vanaf de datum van ontvangst te coderen.

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

a) De RSZ stelt alles in het werk om de gegevens betreffende de werknemers zo snel mogelijk ter beschikking te stellen van het netwerk van sociale zekerheid, volgend op de ontvangstdatum van de gegevens.

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

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

De RSZ verbindt zich ertoe om de gegevens met betrekking tot de verklaringen "Toepasselijke wetgeving" en tot de LIMOSA-meldingen zo spoedig mogelijk na hun ontvangst naar het LIMOSA-kadaster te laten migreren.

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

Voorafgaandelijk aan de boeking van de trimestriële DMFA-aangifte, wordt een gedetailleerde controle op de correctheid van de aanwezige gegevens uitgevoerd. Mogelijke fouten op de aangegeven prestaties en op de berekende bijdragen en bijdrageverminderingen resulteren in gesignaleerde anomalieën die via de notificatie aan de verzender worden gemeld. De verbetering van deze anomalieën verhoogt uiteraard de kwaliteit van de gegevens en kan tot een herberekening van de bijdragen leiden.

Wanneer op het moment van de controle alle elementen noodzakelijk om een volledig correcte verbetering te kunnen doen aanwezig zijn, worden deze correcties onmiddellijk aangebracht via de "systeemcorrecties". De overige anomalieën dienen in een later stadium te worden verbeterd.

Om de kwaliteit van de in de DMFA aanwezige gegevens te garanderen engageert de RSZ zich ertoe dat 6 maanden na het verstrijken van de wettelijke aangiftetermijn 99% van de voor het desbetreffende trimester aangegeven werknemers geen anomalieën op de prestaties en de bijdragen meer bevatten. Hierbij gaat zij in de eerste plaats op proactieve wijze tewerk, waarbij het voorkomen van anomalieën zoveel mogelijk wordt verhinderd. Indien de aanwezige anomalieën niet tijdig door de verzender worden verbeterd, zal de RSZ dit a posteriori zelf doen.

Deze verbintenis is gebaseerd op de controles die momenteel aan de gang zijn en houden geen rekening met de bijkomende controles die a posteriori van ons zouden worden gevraagd.

Bij de behandeling van de dossiers, houdt de RSZ, vanaf 1 januari 2009, rekening met de verjaringstermijn van drie jaar.

Deze verbintenissen houden in dat de RSZ erover waakt:

- dat alle elementen voor het nazicht en de behandeling beschikbaar zijn,
- en dat de benodigde gegevens, die door andere socialezekerheidsinstellingen dienen te worden geleverd, bij de RSZ aanwezig zijn.

A. 3. Naleving van de in voege zijnde regels

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

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

De RSZ oefent een financiële, technische en administratieve controle op de ESS uit evenals een controle op de « stilzwijgers¹ ».

Artikel 10 Bijdragen tot de verbetering van de gegevens van de aangiften

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

De RSZ-inspectie werkt samen met de inspectie van de FOD Sociale Zekerheid, met de inspectie van sociale wetten van de FOD Werkgelegenheid, Arbeid en sociaal overleg en met de algemene inspectie van de RVA.

In dit kader werkt de RSZ-inspectie mee aan de goede uitvoering van de verschillende samenwerkingsprotocollen.

Artikel 11 Bijdragen tot de verbetering van het goed functioneren van de erkende sociale secretariaten en van de sociale dienstverleners

De RSZ wenst na te gaan welke anomalieën/fouten er gemaakt worden bij het opstellen van de kwartaalaangifte. Daartoe stelt hij per erkend sociaal secretariaat een profiel op dat elk kwartaal aan het betrokken erkend sociaal secretariaat wordt overgemaakt.

Anderzijds organiseert de RSZ ook een toezicht op de manier waarop het erkend sociaal secretariaat omgaat met de gegevens afkomstig van de werkgever. Dit maakt deel uit van de onderzoeksopdracht van de inspectie van de RSZ.

De RSZ bezorgt jaarlijks een globaal verslag aan de Unie van de Erkende Sociale Secretariaten over de werking van de erkende sociale secretariaten. Dit verslag bevat de vaststellingen gedaan tijdens de technische, financiële, stilzwijgers en administratieve controles door de inspectie en de resultaten van de interne administratieve controles.

Bovendien maakt de RSZ aan de hoofdzetel van elk erkend sociaal secretariaat een vergelijkende tabel over met het foutenpercentage dat vastgesteld werd bij dit erkend sociaal secretariaat en het globale foutenpercentage voor het geheel van de erkende sociale secretariaten zodat elk erkend sociaal secretariaat de nodige maatregelen kan treffen om terugkerende fouten te vermijden. De RSZ zal hiertoe gebruik maken van een "kwaliteitsbarometer". Met behulp hiervan kan op verschillende niveaus (technisch, administratief, financieel) worden uitgetest hoe kwaliteitsvol een sociaal secretariaat tewerkgaat. De RSZ wil hierbij de rol van coach vervullen die aan de Erkende Sociale Secretariaten feedback geeft.

¹ Controle die wordt verricht bij de erkende sociale secretariaten en die betrekking heeft op alle dossiers van de actieve werkgevers die bij hen zijn aangesloten en van wie de kwartaalaangifte niet naar de RSZ werd gestuurd.

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

Deze evaluatie over de werking van elk sociaal secretariaat laat een betere opvolging van de verbetering van de fouten toe en dit in de eerste plaats voor de ernstige fouten. Het evaluatieverslag wordt voorgelegd aan het Beheerscomité dat beslist over de te geven gevolgen en wanneer ernstige disfuncties vastgesteld worden, kan dit leiden tot een voorstel om de erkenning in te trekken.

De RSZ werkt aan het instellen van een gelijkwaardige opvolgingsprocedure voor de dienstverlenende bedrijven.

Artikel 12 Controle achteraf

Na boeking van de aangiften voert de RSZ bovenop de reeds doorgevoerde controles op het moment van het boeken zelf (zie artikel 9), nog een aantal a posteriori controles uit. Na grondige analyse van de onderzoeksverslagen van de verschillende inspectiediensten, op basis van informatie afkomstig van andere socialezekerheidsinstellingen en op basis van de in het dossier verzamelde elementen, stelt de RSZ de aangiften op en brengt hij wijzigingen aan.

Hierbij verbindt de RSZ zich er toe om:

- Na ieder kwartaal de gegevens die zich in haar interne databanken bevinden met elkaar te vergelijken en de benodigde acties te ondernemen om deze met elkaar in overeenstemming te brengen (cross controle).
- De ontvangen onderzoeksverslagen van de verschillende inspectiediensten binnen een termijn van drie maanden te behandelen en de werkgever van haar beslissing op de hoogte te stellen. Indien een verslag onvoldoende elementen bevat om een beslissing ten gronde te nemen, wordt dit binnen een termijn van één maand aan de betrokken inspectiedienst meegedeeld.
- Na de boeking van de aangifte van het vierde kwartaal van een kalenderjaar een aantal bijkomende a posteriori controles op de correcte toekenning van de bijdragevrijstellingen en –verminderingen uit te voeren volgens een vast draaiboek.
- Een systeem uit te werken waarbij abnormale fluctuaties van het totale aangegeven arbeids- en loonsvolume kunnen worden gedetecteerd.

A. 4. Strijd tegen de sociale fraude

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

De RSZ zal zich jaarlijks inschrijven binnen de doelstellingen van het strategisch en operationeel plan van de SIOD.

Daarenboven formuleert het College voor de strijd tegen de fiscale en sociale fraude voorstellen voor een optimale coördinatie van de verschillende inspectiediensten evenals prioritaire actiepunten. Het formuleert ook voorstellen afgestemd op een billijke behandeling van de belastingplichtigen en van de rechthebbenden evenals op de uniforme toepassing van de wetgeving.

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

Artikel 13 Meewerken aan de verbetering van de opsporing en de strijd tegen de sociale fraude

Een analyseteam dat daartoe speciaal werd opgericht, moet ervoor zorgen dat bepaalde fraudepatronen sneller kunnen worden blootgelegd en dat passende bestrijdingsmiddelen sneller kunnen worden aangereikt.

Op basis van de resultaten van dit analyseteam zullen de inspecteurs op het terrein meer doelgericht kunnen optreden tegen deze fraudemechanismen. Zij zullen tevens meewerken aan het verzamelen van de gegevens ter bescherming van de sociaal verzekerden, alsook aan een betere inning van de bijdragen ter financiering van de sociale zekerheid via aangepaste invorderingsmethoden.

Artikel 14 Verhogen van het toezicht op de verplichting tot werkmeldingen (artikel 30bis, § 7 en 8 van de wet van 27 juni 1969)

De RSZ verbindt zich ertoe het vernieuwde artikel 30bis van de wet van 27 juni 1969 te implementeren voor de aannemers en voor de interne RSZ-diensten, zowel wat de inhoudingsplicht betreft als voor wat de verplichting tot werkmeldingen betreft. In dit verband zal de RSZ het bedrag van de sanctie wegens niet-aangifte van werken of van onderaannemers binnen de 90 kalenderdagen na de werfcontrole meedelen. Daartoe stuurt de inspectiedienst van de RSZ binnen de 45 kalenderdagen na de werfcontrole zijn verslag binnen, waarna de interne diensten van de RSZ binnen een termijn van 45 kalenderdagen, het sanctiebedrag berekenen en meedelen aan de aannemers en dit voor zover alle elementen voor de berekening voorhanden zijn.

A. 5. Inning van de bijdragen

In het kader van zijn opdracht van inning van de bijdragen staat de RSZ in voor het bijhouden van de rekeningen van de geïdentificeerde werkgevers en beheert hij het proces van de invordering van de schulden. De administratieve fase (rappels, beheer van de minnelijke afbetalingstermijnen) wordt, indien zij tot geen resultaat leidt, gevolgd door de fase van de gerechtelijke navordering. Deze fase bestaat uit het bekomen van een uitvoerende titel, in hoofdzaak door middel van een dagvaarding voor de arbeidsrechtbank of van een dwangbevel. In geval van niet-naleving van de uitvoerende titel gaat de RSZ over tot de tenuitvoerlegging ervan. Desgevallend staat de RSZ onder bepaalde voorwaarden plannen voor de aanzuivering van de schuld toe tot opschorting van de tenuitvoerlegging.

Artikel 15 Verzekeren dat de werkgeversrekeningen bijgewerkt zullen worden gehouden

Het doelmatige en efficiënte bijhouden van de werkgeversrekeningen staat garant voor een correcte communicatie met betrekking tot de rekeningen en draagt bij tot het goede verloop van de invordering.

Artikel 16 Beheer van betalingsmoeilijkheden op het vlak van de administratieve invordering

De RSZ staat in voor de evaluatie van de effectiviteit van het geautomatiseerde proces (rappels) van de administratieve fase van de invordering. In functie van de resultaten van de evaluatie zal hij de nodige wijzigingen doorvoeren.

De Rijksdienst wenst eveneens een competentiecentrum belast met het proactieve beheer van de betalingsmoeilijkheden in het stadium van de administratieve invordering te installeren.

Artikel 17 Opstarten van de procedure om langs gerechtelijke weg in te vorderen

Indien de RSZ, 45 kalenderdagen na het opstarten van de administratieve invordering, vaststelt dat de invordering langs administratieve weg niet geleid heeft tot de betaling van de verschuldigde bedragen, zal hij de procedure aanvatten langs gerechtelijke weg (behoudens de door het Beheerscomité van de RSZ gemotiveerde uitzonderingen)

door het rekeninguittreksel toe te vertrouwen binnen de 30 werkdagen die volgen, en dit voor 90 % van de dossiers.

Artikel 18 Beheer van het verkrijgen van uitvoerbare titels

De RSZ beheert op actieve wijze zijn procedures van gerechtelijke navordering met het oog op het bekomen van een uitvoerbare titel. Wanneer hij een abnormale situatie in de afloop van de procedure vaststelt, zendt hij een rappel naar zijn advocaat-raadsman opdat deze de situatie zou verhelpen.

Artikel 19 Beheer van betalingsmoeilijkheden op het vlak van de gerechtelijke navordering

De RSZ gaat over tot de tenuitvoerlegging van de uitvoerbare titels indien hij vaststelt dat de schuldenaars de bewoordingen ervan niet naleven. Indien hij van oordeel is dat zulks efficiënter is, kan hij met inachtneming van de voorwaarden vastgelegd door het Beheerscomité een administratief akkoord tot opschorting van de tenuitvoerlegging van deze titels toekennen.

A. 6. Financiering van het stelsel

De RSZ staat in voor de dagelijkse financiering van de takken van de instellingen van sociale zekerheid die vallen onder het Globaal Beheer (RVP, RIZIV, RKW, FAO, FBZ, RVA, HVKZ²). Daartoe ontvangt de RSZ–Globaal Beheer, de opbrengst van de globale bijdrage, van de loonmatiging, van de specifieke bijdragen, van de rijkstoelagen, van de alternatieve financiering en van de overdrachten afkomstig van andere instellingen van sociale zekerheid.

De instellingen die tot het Globaal Beheer behoren, worden gefinancierd op basis van hun financieringsbehoeften op dagbasis, die goedgekeurd zijn door de Commissie voor Financiële problemen. Als de ontvangsten van het RSZ–Globaal Beheer ontoereikend zijn om de kasbehoeften te dekken, wordt er geld geleend om het tekort te financieren.

Naast de uitgaven ten gunste van de takken van de sociale zekerheid die onder het Globaal Beheer ressorteren, worden eveneens andere uitgaven gefinancierd, die onder de noemer “specifieke toewijzingen” vallen. Deze uitgaven gebeuren in hoofdzaak op basis van de wettelijke bepalingen.

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

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

Artikel 20 Tijdig en correct financieren van de uitgaven binnen het kader van het Globaal Beheer

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

² Ter herinnering, de Pool van de Zeelieden is door de programmawet van 17 juni 2009 in de HVKZ geïntegreerd.

Als de middelen ontoereikend zijn, sluit de RSZ leningen af. Voor de welbepaalde toewijzingen moet de RSZ de betaaltermijnen meedelen.

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

Artikel 21 Correct en tijdig financieren van de instellingen en fondsen buiten het kader van het Globaal Beheer

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

De financiering zelf gebeurt onder de vorm van voorschotten op het kwartaalresultaat. Het kwartaalsaldo wordt binnen de maand na de bekendmaking van het kwartaalresultaat verrekend met het eerstvolgende voorschot.

De rekeninguittreksels worden binnen de 4 maand na het boekingskwartaal van de aangifte, verstuurd naar de betrokken instellingen en fondsen. De termijn van 4 maand wordt op 5 maand gebracht voor het laatste boekingskwartaal van het jaar.

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

Artikel 22 Waarborgen van een actief thesauriebeheer

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

De RSZ verbindt zich ertoe om de dagelijkse leningen en beleggingen te optimaliseren door het voeren van een actief thesauriebeheer. Dit betekent dat de RSZ ervoor zorgt dat hij daartoe over de nodige financiële instrumenten beschikt, dat hij de evolutie van de debet- en creditinterestvoeten op korte en op lange termijn op de financiële markten dagelijks opvolgt en dat hij bij elke belegging of lening de meest gunstige interestvoeten en looptijden bedingt. De RSZ verbindt zich ertoe om een interestvoet te behalen die gelijk is aan of gunstiger is dan de gemiddelde marktrentevoet.

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

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

Artikel 23 Beheer van de reserves van de sociale zekerheid

Tegoeden die voor lange termijn beschikbaar zijn, worden belegd in OLO's en gevoegd bij de portefeuille OLO's van de RSZ-Globaal Beheer. De portefeuille, bij gebrek aan het beheer ervan door de instelling zelf, wordt toevertrouwd aan vier financiële instellingen, gekozen op basis van een kosten-batenanalyse en met wie een contract voor actief discretionair beheer werd afgesloten

De RSZ beheert eveneens de specifieke reserves van andere openbare instellingen van sociale zekerheid, die hem door de wet worden toevertrouwd (onder meer het Fonds voor de toekomst van de geneeskundige verzorging) of door de voormelde instellingen indien de wet het toelaat.

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

Artikel 24 Verslag aan de Regering in verband met de evolutie van de begrotingsontvangsten en-uitgaven van het Globaal Beheer

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

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

Op voorwaarde dat de RSZ tijdig kan beschikken over alle gegevens vanwege de betrokken instellingen, verbindt de Rijksdienst zich er toe om het document in verband met de evolutie van de begrotingsontvangsten en -uitgaven van het Globaal Beheer voor te leggen aan het Beheerscomité van de Sociale Zekerheid tussen de 12^{de} en de 17^{de} werkdag volgend op de vergadering van het Wetenschappelijk Comité voor de Economische begroting (Planbureau).

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

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

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

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

De RSZ kiest de meest passende kanalen voor zijn informatieverbreiding. Zo stelt hij via de portaalsite de algemene en technische onderrichtingen en hulpprogramma's voor het indienen van de aangifte ter beschikking van de gebruikers. Op de website van de RSZ wordt eerder algemene informatie over de rol en opdrachten van de RSZ gepubliceerd naast specifiek statistische informatie. Indien de gebruiker het wenst, verstuurt de RSZ ook gedrukte brochures in de drie landstalen. Bovendien tracht de RSZ deze brochure ook uit te geven in het Engels om tegemoet te komen aan specifieke vragen van werkgevers uit de Europese Unie.

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

De RSZ werkt een nieuwe formule voor de publicatie van het jaarverslag uit. Hierdoor zou de vertraging op het vlak van de publicatie van het jaarverslag moeten kunnen worden ingehaald. Het is de bedoeling om het jaarverslag tegen het einde van het volgende jaar te publiceren en dit voor zover mogelijk vanaf 2011.

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

De RSZ organiseert of werkt mee aan studiedagen voor erkende sociale secretariaten en bepaalde categorieën van werkgevers om nieuwe wetgeving en nieuwe maatregelen te duiden.

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

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

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

De RSZ stelt alles in het werk om op de brieven binnen een termijn van 20 werkdagen te antwoorden. Indien binnen deze termijn het onmogelijk blijkt om een volledig antwoord te verschaffen, verstuurt de RSZ in ieder geval een bericht van ontvangst en deelt hij een stand van de behandeling van de vraag mede.

De RSZ waakt permanent over de gebruiksvriendelijkheid van de toepassingen die hij ter beschikking stelt van de werkgevers en over de leesbaarheid van de (elektronische) informatie die hij verstrekt. Daartoe test hij alle ontwikkelingen bij gebruikersgroepen uit en houdt hij enquêtes om de reacties van de gebruiker te kennen.

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

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

Artikel 25 Tijdig en correct afleveren van attesten en bewijsstukken

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

- a. *attesten met betrekking tot de werkgeversrekening*
- b. *documenten met betrekking tot de bekendmaking van de schuldvorderingen*
- c. *attesten met betrekking tot de loon- en arbeidstijdgegevens*
- d. *attesten met betrekking tot de grensoverschrijdende tewerkstelling*
- e. *attesten met betrekking tot de hoedanigheid van werkgever*
- f. *attesten met betrekking tot de tewerkstelling.*

Artikel 26 Terbeschikkingstelling van statistische informatie

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

De RSZ spant zich in om zijn aanbod op het gebied van statistische gegevens te verbeteren. De RSZ stelt in het bijzonder nieuwe statistieken op, gebaseerd op de vestigingseenheid, waarbij hij optimaal de synergie met de gegevens van de Kruispuntbank van Ondernemingen wil gebruiken. Deze statistieken bevatten informatie over het werkvolume, de lonen en de bijdrageverminderingen per vestigingseenheid.

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

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

B. Evaluatie van de realisatie van de basisopdrachten

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

Opdracht	Artikel van de overeenkomst	Aan de hand van welke indicator (wat zal worden gemeten ?, welke norm/waarde wenst men te kunnen bereiken ?, met welke frequentie zullen maatregelen worden genomen ?,...)	Norm	Ondermomen acties ter verbetering of verantwoording van de resultaten	Verantwoordelijke
A. 1 Identificatie van de werkgevers	Artikel 4 Toekenning van de kwaliteit van de werkgever	<p>1) Aantal ontvangen (volledige) identificatie-aanvragen</p> <p>2) Percentage behandelde identificatie-aanvragen ten opzichte van het totaal aantal ontvangen volledige aanvragen, binnen een termijn kleiner dan of gelijk aan 1 dag, 2 dagen, 4dagen en 8 dagen;</p> <p>Vanaf 2011 (indien het nieuwe repertorium beschikbaar is) zal de behandelingsstijd van de aanvragen gevoelig dalen.</p>	<p>1) aantal</p> <p>2) een afnemende termijn van 90% binnen: 4 dagen in 2011, 3 in 2012 en 2 dagen vanaf 2013</p>		
A. 2 Registratie en controle van de aangiffen	Artikel 5 Tijdig en correct boeken van de DIMONA-aangifte	<p>1) Het aantal Dimona</p> <p>2) Percentage van behandelde Dimona, ten opzichte van het aantal ontvangen Dimona, binnen een termijn kleiner dan of gelijk aan 4 en 10 dagen (tot en met 30 september 2010); en 2 en 4 dagen vanaf 1 oktober 2010</p>	<p>1) aantal</p> <p>2) 95% behandeld binnen de 4 dagen</p>		
	Artikel 6 Tijdig en correct boeken van de kwartaalaangifte (originele en wijzigende aangifte)	<p>1) Het aantal ontvangen DMFA-aangiffen (originele en wijzigende)</p> <p>2) Percentage behandelde DMFA, ten opzichte van het aantal ontvangen DMFA, binnen een termijn kleiner dan of gelijk aan 4 dagen</p>	<p>1) aantal</p> <p>2) 90% behandeld binnen de 4 dagen</p>		

Opdracht	Artikel van de overeenkomst	Aan de hand van welke indicator (wat zal worden gemeten ?, welke norm/waarde wenst men te kunnen bereiken ?, met welke frequentie zullen maatregelen worden genomen ?,...)	Norm	Ondermomen acties ter verbetering of verantwoording van de resultaten	Verantwoordelijke
	Artikel 7 De aangiften « Toepasselijke wetgeving » en de LIMOSA-meldingen zo vlug mogelijk boeken	1) Het aantal ontvangen aangiften "Toepasselijke wetgeving" en LIMOSA-meldingen 2) Percentage behandelde aangiften, ten opzichte van het aantal ontvangen aangiften, binnen een termijn kleiner dan of gelijk aan 10 dagen	1) aantal 2) 90% behandeld binnen de 10 dagen		
	Artikel 8 De werknemersgegevens ter beschikking stellen van het netwerk van sociale zekerheid	a. 1) Aantal verstuurd elektronische berichten 2) Percentage verstuurd binnen een termijn kleiner dan of gelijk aan 4 dagen (tijd tussen de ontvangst bij de RSZ en de terbeschikkingstelling aan de Kruispuntbank) b. 1) Aantal verstuurd elektronische gegevens 2) Percentage verstuurd binnen een termijn kleiner dan of gelijk aan 4 dagen (tijd tussen de ontvangst bij de RSZ en de migratie naar het kadaster LIMOSA door Smals)	a.1) aantal a.2) 90% behandeld binnen de 4 dagen b.1) aantal b.2) 90% behandeld binnen de 4 dagen		
	Artikel 9 Verhogen van de kwaliteit van de individuele gegevens van de werknemers en van de correctheid van de socialezekerheidsbijdragen	Percentage van de juist aangegeven werknemers in kwartaal "T" en kwartaal "T-2" ten gevolge van de wijziging van de onregelmatigheden door de RSZ	95% op moment T en 99% op moment T-2		

Opdracht	Artikel van de overeenkomst	Aan de hand van welke indicator (wat zal worden gemeten ?, welke norm/waarde wenst men te kunnen bereiken ?, met welke frequentie zullen maatregelen worden genomen ?,.....)	Norm	Ondermomen acties ter verbetering of verantwoording van de resultaten	Verantwoordelijke
A. 3 Naleving van de in voege zijnde regels	Artikel 10 Bijdragen tot de verbetering van de gegevens van de aangiften	1) Percentage opgeloste onderzoekopdrachten kwaliteit DMFA en onderwerping 2) Percentage opgeloste onderzoekopdrachten faillissementen 3) Percentage opgeloste algemene onderzoeken 4) Percentage opgeloste onderzoekopdrachten in het kader van Stod/celacties 5) Percentage opgeloste onderzoekopdrachten stilzwijgers(3Rter) 6) Percentage opgeloste onderzoekopdrachten stilzwijgers	1) 65% behandeld binnen de 12 maand 2) 70% behandeld binnen de 10 maand 3) 70% behandeld binnen de 12 maand 4) 65% behandeld binnen de 6 maand 5) 80% behandeld binnen de 12 maanden 6) 80% behandeld binnen de 9 maanden		
	Artikel 11 Bijdragen tot de verbetering van het goed functioneren van de erkende sociale secretariaten en van de sociale dienstverleners	Verslag van de kwaliteitsbarometer correct en tijdig opgesteld 1) aantal opmerkingen opgenomen in het verslag 2) percentage van niet gerechtvaardigde opmerkingen (gestaafde weigeringen door de ESS of de sociale dienstverleners)	1) aantal 2) 15% in 2010; 10% in 2011; vanaf 2012 moet het % gelijk blijven of dalen		

Opdracht	Artikel van de overeenkomst	Aan de hand van welke indicator (wat zal worden gemeten ?, welke norm/waarde wenst men te kunnen bereiken ?, met welke frequentie zullen maatregelen worden genomen ?,...)	Norm	Ondermomen acties ter verbetering of verantwoording van de resultaten	Verantwoordelijke
	Artikel 12 Controle achteraf	<p>1) Percentage onderzoeksverslagen behandeld binnen de 3 maanden</p> <p>2) Percentage van werkgeversdossiers waarbij binnen een termijn van één jaar volgend op de wettelijke aangiftetermijn van het vierde kwartaal alle a posteriori controles werden uitgevoerd</p>	<p>1) 90% binnen de 3 maanden</p> <p>2) 90% binnen 1 jaar</p>		
A. 4 Strijd tegen de sociale fraude	Artikel 13 Meewerken aan de verbetering van de opsporing en de strijd tegen de sociale fraude	<p>1) Percentage gecontroleerde werkgevers, voor wie een significante afwijking werd vastgesteld inzake het Dimonagedrag, t.o.v. het gemiddelde afwijkingpercentage in de referentiegroep</p> <p>2) Percentage gecontroleerde werkgevers die tot een herinschrijving zijn overgegaan</p> <p>3) Percentage gecontroleerde werkgevers die op eenzelfde adres zijn ingeschreven</p>	<p>1) 60%</p> <p>2) 70%</p> <p>3) 60%</p>		
	Artikel 14 Verhogen van het toezicht op de verplichting tot werkmeldingen (artikel 30bis, § 7 en 8 van de wet van 27 juni 1969)	<p>a. Werfmelding</p> <p>1) Aantal uitgevoerde werkcontroles</p> <p>2) Percentage dossiers behandeld binnen de 90 opeenvolgende kalenderdagen volgend op de werfcontrole</p> <p>b. Hoofdelijke aansprakelijkheid</p> <p>1) aantal SP-rekeningen</p> <p>2) Totaalbedrag ingeschreven op de rekening</p>	<p>a.1) aantal</p> <p>a.2) 90% binnen de 90 opeenvolgende kalenderdagen</p> <p>b.1) aantal</p> <p>b.2) bedrag</p>		

Opdracht	Artikel van de overeenkomst	Aan de hand van welke indicator (wat zal worden gemeten ?, welke norm/waarde wenst men te kunnen bereiken ?, met welke frequentie zullen maatregelen worden genomen ?,...)	Norm	Ondermomen acties ter verbetering of verantwoording van de resultaten	Verantwoordelijke
A. 5 Inning van de bijdragen	Artikel 15 Verzekeren dat de werkgeversrekeningen bijgewerkt zullen worden gehouden	<p>1) Aantal en totaal bedrag van de betalingen. Percentage toegewezen betalingen binnen de 24 uur en binnen de 48 uur.</p> <p>2) Aantal en percentage behandelde wijzigende berichten binnen een termijn van 5 en 10 werkdagen</p> <p>3) Aantal en percentage behandelde anomalieën in de werkgeversrekeningen binnen een termijn van 5 en 10 werkdagen</p>	<p>1) 99% van de ontvangsten betalingen worden toegewezen binnen de 24 uur</p> <p>2) 90% van de WB zijn behandeld binnen de 5 werkdagen</p> <p>3) 90% van de anomalieën zijn verbeterd binnen de 5 werkdagen</p>		

Opdracht	Artikel van de overeenkomst	Aan de hand van welke indicator (wat zal worden gemeten ?, welke norm/waarde wenst men te kunnen bereiken ?, met welke frequentie zullen maatregelen worden genomen ?,.....)	Norm	Ondermomen acties ter verbetering of verantwoording van de resultaten	Verantwoordelijke
	<p>Artikel 16 Beheer van betalingsmoeilijkheden op het vlak van de administratieve invordering</p>	<p>1) Verhouding tussen de aangegeven bedragen en de betaalde bedragen:</p> <p>2) Verhouding tussen de verbeterde bedragen en de betaalde bedragen</p> <p>3) Bedragen betaald binnen de 40 dagen na datum van opstellen herinnering met sancties (DGII 397) (vanaf 2011 in functie van DWH)</p> <p>4) Bedragen betaald binnen de 20 dagen na datum van opstellen en van een rekeninguitreksel met dreiging tot vervolging (DGII 398) (vanaf 2011 in functie van DWH)</p> <p>5) Behandelingstermijn van de aanvragen tot afbetalingsplan (toegestaan – verworpen);</p> <p>6) Proactieve herinneringen met oplossing voor niet-betaling</p> <p>7) Aantal (en percentage) niet-vervolgde werkgevers, 45 dagen na het verzenden van de herinnering 397 met 1 afbetalingsplan en het aantal en percentage werkgevers die vervolgd worden.</p>	<p>1) 95% op de wet. vervalddag, 97% op de regl. vervalddag, 98% op de wettelijke vervalddag + 3 maand, 99% op de wettelijke vervalddag + 6 maand</p> <p>2) 90% op de wettelijke vervalddag, 93% op vervalddag + 3 maand, 95% op vervalddag + 6 maand</p> <p>3) 50% bedrag van herinnering</p> <p>4) 50% van RU</p> <p>5) 90% binnen 10 werkdagen</p> <p>6) 80% van de herinneringen</p> <p>7) aantal en percentage</p>		

Opdracht	Artikel van de overeenkomst	Aan de hand van welke indicator (wat zal worden gemeten ?, welke norm/waarde wenst men te kunnen bereiken ?, met welke frequentie zullen maatregelen worden genomen ?,...)	Norm	Ondernomen acties ter verbetering of verantwoording van de resultaten	Verantwoordelijke
	Artikel 17 Opstarten van de procedure om langs gerechtelijke weg in te vorderen	1) Gemiddelde termijn voor het verkrijgen van een eerste titel in eerste aanleg 2) Gemiddelde termijn voor het verkrijgen van een uitvoerbare titel 3) Percentage tijdig toevertrouwde RU's (berekening verschillend van de huidige gedaan voor de BO, cijfers via toekomstige DWH) 4) Aantal en totalen van de toevertrouwde RU na 30 dagen (termijn te bevestigen in functie van de termijnen begrepen tussen de lanceringsdatum en de datum van de 1 ^{ste} zitting)	1) gemiddelde termijn 2) gemiddelde termijn 3) 90% binnen de 30 dagen 4) Aantal en totalen		
	Artikel 18 Beheer van het verkrijgen van uitvoerbare titels	1) aantal herinneringen verstuurd voor het verkrijgen van een uitvoerbare titel (opvolging van het werk van de advocaten) 2) Percentage van de procedures beëindigd door betaling voor het verkrijgen van de uitvoerbare titel 3) Percentage beëindigde procedures door betaling na verkrijgen van de uitvoerbare titel (en voor TUL)	1) aantal 2) percentage 3) percentage		
	Artikel 19 Beheer van betalingsmoeilijkheden op het vlak van de gerechtelijke navordering	1) Percentage van de procedures in tenuitvoerlegging (op basis van toekomstige DWH) 2) aantal toegestane administratieve akkoorden (op basis van toekomstige DWH) 3) Percentage beëindigde procedures door betaling in het stadium van TUL	1) percentagel 2) aantal 3) percentage		
A. 6 Financiering van het stelsel	Artikel 20 Tijdig en correct financieren van de uitgaven binnen het kader van het Globaal Beheer	Percentage van realisatietabellen, gehecht aan de processen-verbaal, goedgekeurd door de commissie financiën	100 %		

Opdracht	Artikel van de overeenkomst	Aan de hand van welke indicator (wat zal worden gemeten ?, welke norm/waarde wenst men te kunnen bereiken ?, met welke frequentie zullen maatregelen worden genomen ?...)	Norm	Ondernomen acties ter verbetering of verantwoording van de resultaten	Verantwoordelijke
	Artikel 21 Correct en tijdig financieren van de instellingen en fondsen buiten het kader van het Globaal Beheer	1) Totaal aantal fondsen 2) Totaal aantal verrichtingen 3) Percentage van de rekeninguittrekssels verzonden naar de betrokken instellingen en fondsen binnen de 4 maand volgend op het inboekingskwartaal van de aangifte; Nota: binnen de 5 maand voor het laatste inboekingskwartaal van het jaar. 4) Percentage van de kwartaalbedragen tezelfdertijd vereffend als het volgende voorschot binnen de maand die volgt op de publicatie van het kwartaalresultaat	1) aantal 2) aantal 3) 100% binnen de 4 maanden of 5 maanden 4) 100% voor het einde van de volgende maand		
	Artikel 22 Waarborgen van een actief thesauriebeheer	1) Gemiddeld dagsaldo 2) Maximum en minimum saldo 3) Verhouding tussen de verkregen rente en de slapende rente 4) Verhouding tussen de verkregen rente en de eonia rente 5) Verhouding tussen de verkregen rente en de eendaagsrente	1) saldo 2) saldo 3) verhouding $\geq 100\%$ 4) verhouding $\geq 100\%$ 5) verhouding $\geq 100\%$		
	Artikel 23 Beheer van de reserves van de sociale zekerheid	1) inventariswaarde van de 2 fondsen 2) Inkomsten van de coupons van de 2 fondsen 3) Prestatie van het reservefonds t.o.v. de "JP Morgan" index 4) Prestatie van het Toekomstfonds voor de gezondheidszorg t.o.v. de "JP Morgan" index	1) waarde 2) inkomsten 3) verhouding $\geq 99\%$ 4) verhouding $\geq 99\%$ Opm.: geen 100% als er beheerskosten zijn		

Opdracht	Artikel van de overeenkomst	Aan de hand van welke indicator (wat zal worden gemeten ?, welke norm/waarde wenst men te kunnen bereiken ?, met welke frequentie zullen maatregelen worden genomen ?,...)	Norm	Ondemomen acties ter verbetering of verantwoording van de resultaten	Verantwoordelijke
	<p>Artikel 24 Verslag aan de Regering inzake de evolutie van de budgettaire ontvangsten en uitgaven van het Algemeen Beheer</p>	<p>Verslag tijdig voorgelegd aan het beheerscomité van sociale zekerheid en de regering</p>	<p>Ja/heen</p>		
<p>A. 7 Dienstverlening aan het publiek, de ondernemingen en zijn externe partners</p>	<p>Artikel 25 Tijdig en correct afleveren van attesten en bewijsstukken</p>	<p>1) Aantal aanvragen per type 2) Gemiddelde antwoordtijd op een aanvraag vanaf de beschikbaarheid van de gegevens (per type attest) 3) Aantal aanvragen waarbij de antwoordtijd boven de norm lag</p> <p>Nota: types van aanvragen: 1) Attesten aangaande de werkgeversrekeningen 2) Documenten aangaande de openbaarheid van schuldvorderingen 3) Attesten aangaande arbeidsgegevens en bezoldiging 4) Attesten aangaande grensoverschrijdende tewerkstelling 5) Attesten aangaande de hoedanigheid werkgever 6) Attesten aangaande tewerkstelling</p>	<p>Aantal per type: 1) aantal 2) gemid. Antwoordtijd 3) 90% kleiner of gelijk aan</p> <p>1) ≤ 3 dagen 2) ≤ 10 dagen 3) ≤ 15 dagen 4) ≤ 5 dagen 5) ≤ 8 dagen 6) ≤ 8 dagen</p>		

Opdracht	Artikel van de overeenkomst	Aan de hand van welke indicator (wat zal worden gemeten ?, welke norm/waarde wenst men te kunnen bereiken ?, met welke frequentie zullen maatregelen worden genomen ?, ...)	Norm	Ondemomen acties ter verbetering of verantwoording van de resultaten	Verantwoordelijke
	<p>Artikel 26 Terbeschikkingstelling van statistische informatie</p>	<p>1) Aantal ontvangen aanvragen 2) Aantal aanvragen uitbesteed aan Smals 3) Percentage vragen behandeld binnen een termijn van 10 dagen indien uitgevoerd door de RSZ en binnen een termijn van 2 maand indien uitbesteed aan Smals</p>	<p>1) aantal 2) aantal 3) a) 90% binnen 10 dagen behandeld door de RSZ b) 90% binnen 2 maand behandeld door Smals</p>		

III. Initiatieven voor de Modernisering van het systeem en met betrekking tot de integriteit en diversiteit en duurzame ontwikkeling

A. Verbintenissen

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

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

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

Hierbij dient opgemerkt dat talrijke projecten reeds in de fase van uitwerking en zullen tijdens de volgende periode worden voortgezet: re-engineering Dimona, modernisering van het repertorium, gebruik van de elektronische handtekening, vernieuwing van de basisarchitectuur.

Op grond van de conclusies van de SWOT-analyses heeft de RSZ zijn strategische doelstellingen voor de volgende jaren herzien. De RSZ wenst zo meer inspanningen te leveren om in de voorhoede van het e-Government te blijven. De RSZ zal meer in de kwaliteit en het resultaat investeren door naar een meer effectieve en efficiënte methode van inning te zoeken en door meer middelen vrij te maken voor de strijd tegen de sociale fraude. De RSZ wenst nog meer aandacht aan zijn kostenefficiëntie te besteden en zal omwille van deze reden in de interne audit, de analytische boekhouding, de kosten/batenanalyse investeren en zal zijn werkmethodes staven.

Hiertoe zal de RSZ in de loop van de komende jaren de realisatie van een zeker aantal projecten en programma's opstarten. Elk jaar zal de RSZ, bij de uitwerking van de begrotingsvoorstellen en in functie van de goedgekeurde budgettaire middelen, de projecten vastleggen die voor het betreffende begrotingsjaar in aanmerking zullen komen.

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

Hierna volgt per strategische doelstelling een overzicht van deze programma's en projecten.

A. 1. Integriteit en diversiteit

De RSZ verbindt zich ertoe om het integriteitsbeleid binnen haar instelling meer vorm te geven door het opstellen van een concreet actieplan met volgende belangrijke doelstellingen:

- werken aan een ethische cultuur binnen de instelling aan de hand van nieuwe vormen van communicatie;
- ondersteunen van het management door een adequaat opleidingsaanbod en het uitbouwen van een goed netwerk;
- integratie van het integriteitsbeleid in het personeelsbeleid;

De uitvoering van deze actiepunten wil de RSZ laten coördineren op het niveau van de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid. Zodoende kunnen ervaringen worden uitgewisseld en kan een netwerk tussen de verschillende integriteitscoördinatoren worden uitgebouwd.

Daarnaast is de RSZ in 2009 gestart met een bewustmakingscampagne rond diversiteit. Er werden ook twee diversiteitscoördinatoren aangeduid. De RSZ verbindt er zich toe nog meer aandacht te besteden aan de diversiteit door het aanbieden van gelijke kansen aan mannen en vrouwen, aan personen van vreemde nationaliteit of afkomst en aan gehandicapten zowel in de selectieprocedure als in het dagelijkse werk.

Om dit te bereiken zal de RSZ optimaal deelnemen aan de initiatieven voor uitvoering van de beleidsopties van de Minister voor Gelijke Kansen en de Minister van Ambtenarenzaken, door deelname aan werkgroepen en de diverse initiatieven.

A. 2. De kwaliteit van de gegevens en van de processen verbeteren

De RSZ wil de kwaliteit van zijn gegevens en de effectiviteit van de werkingsprocessen verhogen, evenals de kostenefficiëntie verbeteren door:

- Een programma om de transversale aanpak van de kwaliteitsvolle inzameling van gegevens nog meer te benadrukken en in het bijzonder de gegevens die nodig zijn om de bijdragen optimaal te innen. Mogelijke projecten zijn:
 - Het verder realiseren van de traceerbaarheid door het relateren van de verschillende activiteiten (aangifte, verbeteringen, tussenkomst ambtenaren RSZ, optreden Inspectie, ...) aan het uiteindelijke resultaat. Veel actoren werken aan een werkgeversdossier. Op dit ogenblik beschikken we over onvoldoende mogelijkheden om linken te leggen tussen de activiteiten en de resultaten in het werkgeversdossier. Daarom wil de RSZ een project starten om het resultaat van deze activiteiten in kaart te brengen, hierover feedback te geven en eventueel de activiteiten bij te sturen;
 - De uitvoering over alle diensten heen, van de resultaten van de crosscontrole Dimona en DMFA;
 - Het uitvoeren van een project rond het documenteren van de werkprocedures;
 - Het transversale beheer van de faillissementsdossiers;
- Een programma rond de transversale aanpak van de strijd tegen de sociale fraude. Het is de bedoeling om de competenties, die bestaan binnen de verschillende diensten van de RSZ rond fraudebestrijding, samen te brengen en in de verschillende diensten gemeenschappelijke werkprocedures te volgen. Daarnaast zouden dataminingtools ontwikkeld moeten worden. Dit programma zal geleid worden door het analistenteam dat in staf van de directeur-generaal van de Inspectie opgericht zal worden.

- Een programma ter bevordering van een resultaatgerichte invordering. Het hart hiervan wordt gevormd door het programma PONTES. Dit programma waarvan de voorbereidende fases in 2008 en 2009 zijn uitgevoerd, beoogt de verdere afstemming tussen de databanken van de Inningdienst (ATCE) en de opvolgingstool van de Juridische diensten (GSPR). Dit moet toelaten om de administratieve en gerechtelijke navorderingsprocedures beter op elkaar af te stemmen, zodat een resultaatgerichte navordering over de ganse lijn mogelijk wordt.
- De invoering van een nieuw boekhoudpakket dat de integratie van analytische, economische en begrotingsboekhouding toelaat.

A. 3. De tevredenheid van de klant (intern/extern) vergroten

Uit de externe tevredenheidsenquête bleek dat werkgevers, sociaal secretariaten en dienstverleners een centraal aanspreekpunt binnen de RSZ verkiezen boven andere contactvormen. Dit principe werd gevolgd door het KAM-project (Key Account Manager). Dit KAM-project werd hoog gewaardeerd door de klant. De RSZ-medewerkers waren echter minder tevreden. Zij moesten immers deze opdracht bovenop hun normaal takenpakket uitvoeren, wat een te hoge werklast impliceerde en de afstemming met de zogenaamde "sparring partners" liet te wensen over.

Daarom wordt voorgesteld het centraal contactpunt verder uit te bouwen, doch in een andere vorm. Het centrale aanspreekpunt zou kunnen worden gegarandeerd door het uitbouwen van een "front office", als aparte entiteit binnen de RSZ met aanwezigheid van diverse competenties die afgestemd zijn op de bevoegdheden van de verschillende algemene directies. Hierbij dient goed gedefinieerd te worden wat het objectief is van deze "front office" en de toekomstige rol van Eranova.

Naast de tevredenheidsenquêtes bij zijn traditionele klanten, verbindt de RSZ zich ertoe om op regelmatige basis tevredenheidsenquêtes te organiseren bij de instellingen waarmee de RSZ gegevens uitwisselt.

A. 4. Het verzekeren van een duidelijke reglementering en rechtszekerheid

Binnen de RSZ bestaat een behoefte naar een gestructureerde aanpak van het kennisbeheer. De RSZ biedt niet steeds een uniform antwoord, de inhoud van een antwoord kan variëren van dienst tot dienst. Dit probleem kan verholpen worden door de creatie van een centrale kennisdatabank, die belangrijke beslissingen centraliseert, beheert, actualiseert en toegankelijk maakt voor alle belanghebbende diensten.

In een eerste fase zou dit beperkt zijn tot de beslissingen van het Beheerscomité en nota's waarover een consensus bestaat binnen de werkgroep kennisbeheer. In een later stadium kan de databank eventueel uitgebreid worden met andere algemene beslissingen.

Ook de systematische monitoring van nieuwe wetgeving moet deel uitmaken van dit project "Kennisbeheer". Het is de bedoeling, dat de directie Reglementering een gegevensbank zou beheren waarin de stand van zaken en de evolutie van alle wetgevende initiatieven die de RSZ aanbelangen, bijgehouden wordt. Alle betrokken diensten zouden deze informatie op elk moment kunnen raadplegen.

A. 5. Aan de top blijven van de e-Government-ontwikkelingen in de Sociale Zekerheid

De Werkgroep voor de Modernisering van het Beheer van de Sociale Zekerheid, waarin alle bevoegde of geïnteresseerde beleidsvoorbereidende cellen (Eerste Minister, Vice-Eerste Minister, Begroting, Sociale Zaken, Werk, ...) en alle bevoegde of geïnteresseerde administraties (RSZ, Kruispuntbank, DAV, RVA, ...) vertegenwoordigd zijn, vormt reeds meer dan 10 jaar de drijvende kracht van het e-Governmentbeleid in de Sociale Zekerheid. De Rijksdienst voor Sociale Zekerheid neemt het voorzitterschap van de Werkgroep voor de Modernisering van de Sociale Zekerheid waar en verzorgt het secretariaat.

De RSZ wil, via zijn coördinerende rol binnen deze werkgroep in de komende jaren volgende projecten verder uitwerken:

- de veralgemening van de elektronische aangiften van sociale risico's,
- de ontwikkeling van een programma voor de registratie van de studentenarbeid,
- bijdragen tot de uitbouw van een loopbaandatabank,

De RSZ zal elk trimester over de vooruitgang van deze moderniseringsprojecten rapporteren aan het Beheerscomité en twee maal per jaar een rapport voorleggen aan de Regering over de werkzaamheden van de Werkgroep voor de Modernisering van het Beheer van de Sociale Zekerheid.

A. 6. De RSZ positioneren als referte-instelling voor het innen van bijdragen en het beheren van publieke reservefondsen.

De RSZ wil een project starten om in kaart te brengen welke instellingen bijdragen innen en waarom dit gebeurt. Op basis van een kritische evaluatie van deze circuits zal de RSZ aan de Regering voorstellen om de inning van deze bijdragen toe te vertrouwen aan de RSZ (vb. pensioenbijdrage overheidsambtenaren).

Wat de financiële stromen in het kader van het Globaal Beheer betreft, wil de RSZ een project starten om na te gaan in welke mate het mogelijk is, de complexiteit van de alternatieve financiering te rationaliseren.

A. 7. Duurzame ontwikkeling van energie en leefomgeving.

De RSZ wil zich met het gebouw dat hij betreft op behoedzame wijze inschrijven in een politiek van duurzame ontwikkeling. De RSZ heeft al een aantal belangrijke acties ondernomen zoals

Op het vlak van duurzaam energie en – milieubeheer:

- Bevordering openbaar vervoer (ligging gebouw);
- Fietsvriendelijke administratie:
 - Fietsvergoeding
 - Bewaakte fietsenstalling
 - Douches
 - "Villo-station" voor ingang gebouw
- Verlichting:
 - Verlichtingsarmaturen met energiezuinige verlichting (constant verlichtingsniveau in functie van lichtinval)
 - Verlichting wordt centraal aangestuurd (lichten doven automatisch om 19u00 en 20u00)
 - Gescheiden circuit voor traphal, toiletten, ...

- Verwarming:
 - Gebruik van convectoren en van warmtewisselaars
 - Gesofisticeerd beheerssysteem gericht op rationeel energieverbruik
- Rationeel waterbeheer:
- Gebruik van aardgas voor verwarming
- Pc's met TFT flatscreen
- Het sorteren van afval

De RSZ wil deze initiatieven verderzetten en uitbreiden naar alle domeinen inzake duurzame ontwikkeling en in het bijzonder het verbruik van energie, ...

Zo streeft de RSZ een voorbeeldfunctie na op het vlak van energiebeheer en leefmilieu, onder meer door volgende projecten te starten:

- 1) het belasten van een extern engineeringbureau met:
 - Een audit van de technische installaties met het oog op de equilibratie van de klimaatregeling (streven naar een optimale verhouding tussen de bekomen temperatuur en de verbruikte energie)
 - Opstellen van een energieboekhouding.
- 2) het uitvoeren van een stabiliteitsstudie van het dak met het oog op de plaatsing van zonnepanelen.
- 3) streven naar het bekomen van een EMAS certificatie.

B. Evaluatie

De RSZ verbindt zich ertoe om de vernieuwingsprojecten op te volgen op basis van volgende tabel. Per project worden elk trimester de vooruitgang t.o.v. de planning en de knelpunten gerapporteerd :

Type project	Naam project	Status	Knelpunten
Lopende projecten	Re-engineering DIMONA		
	Modernisering Repertorium		
	Pontes		
Nieuwe projecten 2010			
RSZ	Balanced score card		
	Hersitueren Frontoffice RSZ		
Gemeenschappelijk	Veralgemening Aangifte voor Sociale Risico's : implementatiekader, Infocampagne en SPOC		
	Studentencontingent		
	Competentiecenter sociale fraude, (technologieën, processen en aanpassing toepassingen)		
	Traceerbaarheid		
	Uitwerken van een systeem voor het archiveren van elektronische berichten en het beheer hiervan		
	Collaboratief platform "e-communities"		
	Beware (veralgemening elektronisch bericht en verzending)		

IV. Nieuwe beheersopvolging

A. Verbintenissen

De RSZ wil een transversale opvolging van de dossiers en een reorganisatie van zijn behandelingsprocessen doorvoeren om een meer proactieve dienstverlening en een efficiënter beheer van de dossiers aan te bieden. Op deze wijze wil de RSZ een antwoord bieden op de opmerkingen geformuleerd in de diverse evaluatieverslagen met betrekking tot de lopende overeenkomst en op de verwachtingen van de federale overheid.

De RSZ wenst een dynamische overheidsadministratie te zijn, die erop voorbereid is om op de evolutie van de Europese sociale en economische omgeving te reageren en binnen de kortst mogelijke termijn samenhangende en aangepaste antwoorden te bieden. Er zullen nieuwe middelen voor de opvolging van de activiteiten worden ingevoerd teneinde zich aan deze nieuwe werkmethode aan te passen en een ruimere proactiviteit mogelijk te maken (sneller en beter reageren wanneer een moeilijkheid zich aanbiedt).

Om de verwezenlijking van zijn doelstellingen te meten, beschikt de RSZ reeds over verschillende beheersmiddelen zoals het datawarehouse en de boordtabellen.

Er zullen tijdens de periode van deze bestuursovereenkomst nieuwe instrumenten worden aangeboden, ontwikkeld of aangepast om een betere opvolging en een meer merkbare en verdedigbare kwaliteit van de verschaft informatie te garanderen. De RSZ engageert zich om tijdens de periode van deze bestuursovereenkomst een systeem te ontwikkelen voor het meten van de efficiëntie van het beheer van de dossiers waarvoor een pertinente en meetbare indicator mogelijk is.

A. 1. Balanced scorecard

De RSZ beschikt reeds over verschillende elementen van beheerscontrole: general views, boordtabellen, ad hoc statistieken aangeleverd vanuit SAS, Darawarehouse-tabellen, Orestes (prestatie meetinstrument). De RSZ wil de nieuwe cyclus voor de opvolging van de bestuursovereenkomst aangrijpen om na te gaan of de verschillende resultaten samengebracht kunnen worden in een balanced scorecard voor de RSZ.

Deze balanced scorecard (BSC) moet voor het management een sturingsmodel zijn, waarmee aan de hand van indicatoren gemeten wordt of de doelstellingen, in het bijzonder de kritieke succesfactoren daarvan, worden gehaald. Is dat niet het geval dan kan systematisch worden bijgestuurd. Het management wil deze BSC ook gebruiken om doorheen de organisatie over de uitgestippelde strategie te communiceren.

A. 2. Interne audit

De RSZ verbindt zich tijdens de periode van uitvoering van de huidige overeenkomst ertoe om de interne audit te ontwikkelen op basis van een betrouwbare evaluatie van de adequaatheid en de effectiviteit van de interne controlemaatregelen teneinde hieruit de aanbevelingen af te leiden die nodig zijn voor de verbetering van de interne controle.

De interne audit moet door middel van een beoordeling van de betrouwbaarheid van de indicatoren en van de verschafte cijfergegevens ertoe bijdragen dat de geldigheid en de conformiteit van de gegevens voorgelegd in de bestuursovereenkomst worden gewaarborgd. De interne audit wenst tijdens de periode waarvoor de volgende bestuursovereenkomst geldt, geleidelijk aan deze evaluatie op te bouwen opdat op het einde van deze periode een volledige garantie haalbaar zou zijn (audit over de performantiemeetprocessen).

A. 3. Caf

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

In 2004 hield de RSZ voor de eerste maal een CAF-oefening. Deze leidde tot verbeterinitiatieven op vlak van interne communicatie; de infomap over de doelstellingen en opdrachten van elke dienst, de modernisering van het intranet en de projectfiches op het intranet. Een CAF-oefening wordt bij voorkeur om de twee jaar georganiseerd.

De RSZ verbindt er zich toe om in 2010 en 2012, een CAF-oefening uit te voeren. De resultaten van de CAF-oefening zullen opgenomen worden in het strategisch plan van de RSZ.

A. 4. Analytische boekhouding

In afwachting van een validatiesysteem voor efficiëntie-indicatoren, werkt de Rijksdienst verder aan de geleidelijke invoering van de analytische boekhouding.

De Rijksdienst wenst deze analytische boekhouding in de eerste plaats te gebruiken bij de kosten/baten analyse van nieuwe initiatieven of projecten.

A. 5. Samenwerking tussen OISZ

De RSZ is een open administratie en wil op alle niveaus samenwerken met alle Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid. Daarom wil de RSZ in de schoot van het College van Instellingen van Sociale Zekerheid initiatieven aanmoedigen om de competenties van de verschillende ondersteuningsdiensten te delen (openbare aanbestedingen, boekhouding, logistiek, opleiding, ...).

B. Evaluatie

Actie	Stand van zaken	Knelpunten
Balanced scorecard		
Interne Audit		
Caf		
Analytische boekhouding		

V. Samenwerking met de overheid in het algemeen en met de voogdijoverheid in het bijzonder

A. Beschrijving van de opdracht

Artikel 27 Samenwerking

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

Tijdens de eerste bestuursovereenkomsten heeft de RSZ, naast de input voor de begrotingsramingen en naast alle simulaties in het kader van nieuwe reglementering, belangrijke wetgevende initiatieven voorbereid zoals het wetgevend en technisch werk ter voorbereiding van de invoering van de DMFA, de vereenvoudiging van de bijdrageverminderingen.

In het kader van zijn opdrachten en rekening houdend met zijn mogelijkheden, werkt de RSZ op een loyale manier samen met de Overheid, voornamelijk met de Regering en in het bijzonder met de Minister van Sociale Zaken, de Minister van Werk, de Minister van Begroting en de Minister van Ambtenarenzaken.

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

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

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

Artikel 28 Medewerking aan politieke/strategische projecten van de voogdijministers of van de federale Regering

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

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

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

B. Doelstellingen

Artikel 29 Verhogen van de beleidsondersteunende rol - het opstellen van technisch uitvoerbare maatregelen

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

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

De RSZ vermeldt in zijn opvolgingsverslag de door hem voorbereide reglementering en de uitgevoerde studies.

VI. Begroting en middelen

A. Bepaling van de beheerskredieten en van het maximumbedrag van de personeelskredieten dat betrekking heeft op de statutaire ambtenaren

Artikel 30 Inhoud

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

Artikel 31 Definities en algemeenheden

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

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

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

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

De verdeling van de begrotingsartikelen in de verschillende categorieën geschiedt in overeenstemming met de omzendbrief van 19 juli 2007 houdende richtlijnen betreffende het budgettaire luik van de bestuursovereenkomsten van de openbare instellingen van sociale zekerheid.

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen:

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

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

De overdrachten tijdens eenzelfde begrotingsjaar tussen de personeelskredieten, enerzijds, en het geheel van de werkings- en investeringskredieten met uitzondering van de onroerende investeringskredieten, anderzijds, zoals voorzien in artikel 14, §1, van het KB van 3 april 1997, worden zo spoedig mogelijk door de Regeringscommissaris van Begroting behandeld, onder de voorwaarden voorzien in voormeld artikel 14, § 1.

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

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

Artikel 32 Beheersbegroting voor de jaren 2010, 2011 en 2012

De beheersbegroting van de instelling voor de jaren 2010, 2011 en 2012, die overeenkomstig artikel 31 en de beslissing van de Ministerraad van 27 november 2009 werd bepaald, wordt als volgt vastgelegd:

	2010	2011	2012
		<i>Ter info</i>	<i>Ter info</i>
		<i>Inflatie 1,5</i>	<i>Constante</i>
		<i>%</i>	<i>prijzen</i>
			<i>2011</i>
Personeelsuitgaven ⁽¹⁾	78.502.934	79.680.478	79.680.478
Werkingsuitgaven	79.851.582	81.049.356	81.049.356
waarvan: Gewone werking	12.280.958	12.465.172	12.465.172
Informatica - RSZ	396.933	402.887	402.887
Informatica - Smals	67.173.691	68.181.296	68.181.296
Investeringsuitgaven	1.304.684	1.324.254	1.324.254
waarvan: Roerende investeringen	260.876	264.789	264.789
Informatica-investeringen	634.410	643.926	643.926
Onroerende investeringen	409.398	415.539	415.539
Totaal	159.659.200	162.054.088	162.054.088
Elektronische registratie van werven	3.000.000	300.000	300.000

(1) Met uitzondering van de achterstallen inzake gecertificeerde opleidingen - competentietoelagen voor het jaar 2010.

Overeenkomstig artikel 5 van het KB van 3 april 1997 wordt het maximumbedrag van de kredieten voor het statutair personeel vastgelegd op 76.861.934 EUR voor het jaar 2010, op 78.014.803 voor het jaar 2011 en op 78.014.803 voor het jaar 2012.

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

Een provisie voor de uitbetaling van de achterstallige competentiepremies die verschuldigd zullen zijn, zal jaarlijks worden aangelegd. Het bedrag van de per OISZ

toegestane personeelsuitgaven, zoals vermeld in de bestuursovereenkomst, zal worden verhoogd met het nodige bedrag voor de uitbetaling van de achterstallen betreffende de in september uitbetaalde competentiepremies, voor zover het totaal van de bedragen van alle instellingen het totaal bedrag van de provisie niet overschrijdt.

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

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

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

Artikel 33 Jaarlijkse herziening

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

a. Personeelskredieten

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

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

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

Indien het globaal bedrag van het personeelskrediet berekend volgens bovenstaande formule evenwel lager is dan het bedrag bekomen door middel van de berekeningsmethoden van de instelling en voor zover daardoor het bereiken van bepaalde doelstellingen of de realisatie van bepaalde projecten zoals opgenomen in deze overeenkomst in gevaar zou komen, zal deze problematiek op initiatief van de betrokken instelling besproken worden tijdens de begrotingsvoorbereiding of de begrotingscontrole en kunnen bijkomende kredieten eventueel worden toegekend.

De verplichte, noodzakelijke en onvoorziene bijkomende personeelsuitgaven die het gevolg zijn van een beslissing van de Regering zullen aan de personeelskredieten worden toegevoegd overeenkomstig de aanpassingsprincipes vermeld in punt 47.

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

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

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

c. Onroerende investeringskredieten

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

Artikel 34 Onroerende verrichtingen

Binnen de grenzen van haar opdrachten kan de instelling beslissen over de verwerving, de aanwending of de vervreemding van lichamelijke en onlichamelijke goederen en de vestiging of de opheffing van zakelijke rechten op deze goederen, alsmede over de uitvoering van dergelijke beslissingen.

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

De bestemming van de opbrengst van een vervreemding van onroerende goederen vereist het voorafgaand akkoord van de voogdijminister(s) en van de minister bevoegd voor begroting.

Artikel 35 Analytische boekhouding

De instelling verbindt zich ertoe een boekhoudplan gebaseerd op het genormaliseerd boekhoudplan voor de openbare instellingen van sociale zekerheid te uit te werken en toe te passen.

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

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

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

Artikel 36 Bezorgen van periodieke staten

De instelling zal driemaandelijks aan de voogdijminister(s) en aan de minister bevoegd voor begroting een staat van de ontvangsten en uitgaven aangaande de opdrachten en het beheer bezorgen.

B. Methoden en instrumenten om de opvolging te meten

Artikel 37 Realisatiegraad

Behoudens anders luidende bepaling en voor zover het personeelsplan van de RSZ effectief is ingevuld. (als noodzakelijk gedefinieerde voltijdse eenheden), wordt enerzijds gesteld dat de verbintenissen van de RSZ geacht nageleefd te zijn bij een realisatiegraad die zich tussen 90% en 100% situeert en voor zover het vereiste personeel effectief beschikbaar en operationeel is en anderzijds dat deze verbintenissen gelden bij ongewijzigd beleid. Bijgevolg zal bij de evaluatie ervan, nl. aan de hand van de hieronder beschreven meetinstrumenten, desgevallend rekening worden gehouden met de politieke beslissingen die genomen zijn na het afsluiten van de huidige overeenkomst door de twee aangeduide afvaardigingen.

Artikel 38 Bestuursplan

De RSZ stelt jaarlijks een bestuursplan op overeenkomstig de bepalingen van artikel 10, alinea 1 van het responsabiliseringsbesluit. Dit bestuursplan wordt periodiek opgevolgd.

VII. Verbintenissen van de overheid en vrijwaring van de belangen van de Staat

A. Gemeenschappelijke algemene verbintenissen voor beide partijen

Artikel 39 Juridisch kader van de overeenkomst

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 wederzijdse akkoorden als evenwaardige partners.

Opdat de instelling haar opdracht op een kwaliteitsvolle wijze kan uitvoeren, verbindt de federale Staat zich ertoe de instelling de overeengekomen middelen ter beschikking te stellen. Dit is een substantiële voorwaarde opdat de instelling zou kunnen worden gehouden tot de naleving van de verbintenissen van deze overeenkomst.

Artikel 40 Beheerprincipes

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

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

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

B. Verbintenissen over aanpassingen aangebracht tijdens de overeenkomst

Artikel 41 Inwinnen van adviezen en voorafgaand overleg en informatieverstrekking

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

De Staat verbindt zich ertoe contacten te leggen met de instelling om, enerzijds, rekening te houden met de technische aspecten en de haalbaarheid op het vlak van de toepassing van de overwogen wettelijke en reglementaire wijzigingen en, anderzijds,

haar in staat te stellen de nodige aanpassingen voor te bereiden. Na overleg met de instelling legt de federale Staat de datum van inwerkingtreding van de overwogen wijzigingen of nieuwe maatregelen vast.

C. Verbintenissen over de wijzigingen van de overeenkomst

Artikel 42 Wijziging van de overeenkomst

Elke partij mag de andere partij een herziening van de overeenkomst voorstellen voordat deze afloopt.

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

De overeenkomstsluitende partijen verbinden zich ertoe een voorstel voor de wijziging van de aanpassingprocedure te formuleren.

Artikel 43 Mededeling van beslissingen

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

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

Artikel 44 Opvolging van het bereiken van de doelstellingen

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

Tijdens de uitvoering van de overeenkomst zullen de voogdijministers van de openbare instellingen van sociale zekerheid in samenwerking met de openbare instellingen van sociale zekerheid alles in het werk stellen om de functie van de Regeringscommissarissen die hen vertegenwoordigen te professionaliseren en te optimaliseren, desnoods door de installatie van het College van de Regeringscommissarissen, zoals voorzien bij artikelen 7 tot 11 van het koninklijk besluit van 14 november 2001 tot regeling van de benoemingsvoorwaarden en de uitoefening van de opdracht van de Regeringscommissarissen bij de openbare instellingen van sociale zekerheid.

Met het oog op de jaarlijkse toetsing van de uitvoering van de wederzijdse verbintenissen verbinden de overeenkomstsluitende partijen zich ertoe overeenkomstig artikel 8, § 3, derde lid, van het koninklijk besluit van 3 april 1997 jaarlijks en per instelling, een overlegvergadering te beleggen tussen de Regeringscommissarissen en de vertegenwoordigers van de instelling. Over de resultaten van dit overleg wordt door

de deelnemers een tegensprekelijk en gemotiveerd verslag opgesteld, dat met betrekking tot de aangelegenheden waarover geen overeenstemming wordt bereikt, de onderscheiden standpunten weergeeft.

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

Artikel 45 Planning

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

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

- bezorgen van een ontwerp van toetsing van de uitvoering van de wederzijdse verbintenissen door de instelling aan de Regeringscommissarissen ten laatste op 31 maart;
- overlegvergadering binnen de 15 dagen volgend op de indiening van het ontwerp van toetsing van de uitvoering van de wederzijdse verbintenissen door de instelling;
- bezorgen van het tegensprekelijk en gemotiveerd verslag over de resultaten van het overleg binnen de 15 dagen na het beëindigen van het overleg;
- in voorkomend geval, aanpassing van de bestuursovereenkomst aan de gewijzigde situatie ter uitvoering van artikel 8, § 3, eerste lid, van het koninklijk besluit van 3 april 1997.

E. Verbintenissen na de evaluatie van de uitvoering van de overeenkomsten

Artikel 46 Weerslag van de maatregelen waarover werd beslist na de ondertekening van de overeenkomst

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

Artikel 47 Naleving van de verbintenissen

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

In geval van een geschil over de al dan niet naleving van alle of een gedeelte van de in deze overeenkomst opgenomen verbintenissen of in geval van een fundamenteel meningsverschil over de maatregelen die moeten worden genomen om een

tekortkoming te verhelpen, zullen de partijen trachten, in de mate van het mogelijke, het met elkaar eens te worden. In geval van blijvende onenigheid worden de partijen het in een tegensprekelijk verslag eens over de beste manier om de overeenkomst op te zeggen.

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

Artikel 48 Veiligheidsnormen

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

F. Verbintenissen inzake personeelsbeheer

Artikel 49 Personeelsbeheer

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

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

- De responsabilisering van de instellingen op het vlak van de organisatie van de aanwerving van contractueel personeel en van bijkomende proeven voor de aanwerving van statutair personeel, wat bijzondere aandacht veronderstelt voor een dynamisch certificatiebeleid en voor de wederzijdse verbintenissen van Selor en de instellingen;
- De optimalisering van de samenwerking tussen SELOR en de instellingen waarbij een vertegenwoordiging van deze instellingen bij een adviesorgaan, board of stakeholders genoemd, is voorzien;
- De organisatie van gemeenschappelijke selecties voor alle (of een deel) van de instellingen met het oog op de werving van personeel voor specifieke maar gemeenschappelijke functies, wat bijzondere aandacht veronderstelt voor een dynamische benutting van de reserves met de actieve ondersteuning van Selor;
- Het beheer van de toekomstige aanwervingen rekening houdende met de problemen in verband met de leeftijdspiramide, die de instellingen zullen aangeven.

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

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

In dit opzicht verbindt de federale Staat zich ertoe vooraf overleg te plegen over de meest doeltreffende manier om informatie uit te wisselen.

G. Verbintenissen betreffende het beheer van de financiën

- Artikel 50 Na voorafgaand overleg met de instellingen en met respect voor het begrotingsbeleid, verbindt de Staat er zich toe het thesaurieplan na te leven dat jaarlijks opgesteld wordt voor de storting van de toelagen aan het Globaal Beheer, van de alternatieve financiering en van de specifieke aanrekeningen.
- Artikel 51 De Staat verbindt zich ertoe aan de instelling de noodzakelijke basishypotheses mee te delen voor het opmaken van de opdrachtenbegroting, tussen 12 en 17 werkdagen vóór de vergadering van het Beheerscomité van de sociale zekerheid (of van de Raad van Bestuur van het RSVZ) tijdens dewelke het budgettair verslag aan de regering wordt opgemaakt of vóór de einddatum voorzien voor het bezorgen van de begrotingstabellen indien deze tabellen vroeger worden gevraagd. Het gaat hier om de basishypotheses die door het Wetenschappelijk Comité voor de economische begroting worden vastgelegd

H. Verbintenissen betreffende het duurzaam beheer

- Artikel 52 In het kader van de verbintenissen van de instelling inzake duurzaam beheer zal de federale Staat alle samenwerkingsinitiatieven met Fedesco en met de POD Duurzame Ontwikkeling ondersteunen.

I. Verbintenis inzake synergie tussen de OISZ

- Artikel 53 De instelling verbindt zich ertoe zoveel mogelijk synergie te ontwikkelen met de andere instellingen.

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

In dit opzicht en voor zover de gemeenschappelijke initiatieven in eigen behoeften voorzien, zal de instelling haar volle medewerking verlenen.

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

In dezelfde werkgroep zal overleg worden gepleegd over:

- verschillende prioritaire aspecten inzake openbaar ambt, personeelsbeheer en aanwerving;

- de eigen ontvangsten uit beheer (uitgezonderd de eigen ontvangsten die voortvloeien uit prestaties geleverd voor derden);
- de positieve en negatieve sancties zoals voorzien bij de Wet van 26 juli 1996 en het Koninklijk Besluit van 3 april 1997.

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

J. Strijd tegen de sociale fraude, fouten en niet-verschuldigde bedragen

Artikel 54 De instelling zal ieder jaar, ter attentie van de betrokken Ministers, een verslag opmaken over de genomen (te nemen) initiatieven en de behaalde resultaten wat betreft de strijd tegen de sociale fraude, niet-verschuldigde bedragen en fouten en het onderzoek over en de vaststelling van fraude, niet-verschuldigde bedragen en fouten.

VIII. Slotbepalingen

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

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

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

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

A. Duur van deze overeenkomst

Artikel 55 Deze overeenkomst is gesloten voor een duur van drie jaar.

B. Inwerkingtreding

Artikel 56 Deze overeenkomst treedt in voege op 1 januari 2010.

Getekend te Brussel op 18 december 2009

In drie exemplaren

Voor de RSZ

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

Ann VAN LAER

Paul SOETE

Daniel VAN DAELE

Ivo VAN DAMME

Het Algemeen Beheer

Koen SNYDERS
Administrateur-generaal

Voor de Federale Staat

De Minister van Sociale Zaken

Laurette ONKELINX

De Minister van Werk

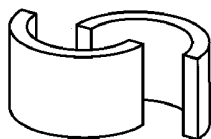
Joëlle MILQUET

De Minister van Ambtenarenzaken

Inge VERVOTTE

De Staatssecretaris voor Begroting

Melchior WATHELET



Contrat d'administration

entre

L'ETAT BELGE

et

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

Couvrant les années 2010 - 2012



*

* *

**“Tout est changement, non pour ne plus être,
mais pour devenir ce qui n’est pas encore”**

EPICTETE

**“Alles is verandering, niet om niet meer te zijn
maar om te worden wat nog niet is”**

EPICTETOS

**“Alles ist Veränderung, nicht um nicht mehr zu sein,
sondern um das zu werden, was noch nicht ist”**

EPICTETOS

*

* *

Table des matières

I. Introduction

A. Objet du contrat

B. Missions prioritaires

II. Missions de base

A. Engagements

- A. 1. Identification des employeurs
- A. 2. Enregistrement et contrôle des déclarations
- A. 3. Respect des règles en vigueur
- A. 4. Lutte contre la fraude sociale
- A. 5. Perception des cotisations
- A. 6. Financement du régime
- A. 7. Services à l'égard du public, des entreprises et des partenaires externes

B. Evaluation

III. Initiatives pour la modernisation du système et pour l'intégrité et la diversité dans le cadre du développement durable

A. Engagements

- A. 1. Intégrité et diversité
- A. 2. Augmenter la qualité des données et des processus
- A. 3. Amélioration de la satisfaction du client (interne/externe)
- A. 4. Garantir une réglementation claire et une sécurité juridique.
- A. 5. Rester en tête dans le domaine des développements en matière d'e-Government dans la sécurité sociale
- A. 6. Positionner l'ONSS comme institution de référence pour la perception de cotisations et la gestion de fonds de réserve publics.
- A. 7. Gestion durable de l'énergie et de l'environnement

B. Evaluation

IV. Nouveau suivi de gestion

A. Engagements

- A. 1. Balanced scorecard
- A. 2. Audit interne
- A. 3. CAF
- A. 4. Comptabilité analytique
- A. 5. Collaboration entre IPSS

B. Evaluation

V. Collaboration avec les autorités en général et les autorités de tutelle en particulier

A. Description de la mission

B. Objectifs

VI. Budget et Moyens

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

B. Méthodes et instruments de mesure du suivi

VII. Engagements et préservation des intérêts de l'Etat

- A. Engagements généraux communs aux deux parties**
- B. Engagements concernant les adaptations en cours de contrat**
- C. Engagements concernant les modifications du contrat**
- D. Engagements concernant le suivi de la réalisation des contrats**
- E. Engagements consécutifs à l'évaluation de la réalisation des contrats**
- F. Engagements concernant la gestion du personnel**
- G. Engagements concernant la gestion des financements**
- H. Engagements concernant la gestion durable**
- I. Engagement en matière de synergies entre IPSS**
- J. Lutte contre la fraude sociale, les erreurs et les indus**

VIII. Dispositions finales

- A. Durée du présent contrat**
- B. Entrée en vigueur**

CONTRAT D'ADMINISTRATION

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

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

Vu les avis du Comité de direction de l'ONSS émis le 25 mai 2009, 26 juin 2009, 24 août 2009, le 7 septembre 2009 et le 7 décembre 2009 ;

Vu les informations données au Comité de concertation de base de l'ONSS le 5 juin 2009, le 16 juin 2009 et le 8 décembre 2009 ;

Vu l'accord du Comité de Gestion de l'ONSS donné les 29 mai 2009 et 26 juin 2009 sur le projet de contrat d'administration et le 11 décembre 2009 sur le contrat négocié avec le Gouvernement ;

Vu le contrôle de « coordination » et de « cohérence » entre les contrats d'administration des différentes institutions publiques de sécurité sociale effectué en date du 29 juin 2009 sur le projet de contrat d'administration par le Collège des institutions publiques de sécurité sociale conformément à l'article 6 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 précité ;

Vu le rapport du 6 mars 2009 du SPF de la sécurité sociale sur l'évaluation des contrats ;

Vu l'accord du Gouvernement après délibération en Conseil des Ministres en date du 17 décembre 2009 ;

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

l'Etat belge, représenté par Madame Laurette ONKELINX, Ministre des Affaires sociales, et par Madame Joëlle MILQUET, Ministre de l'Emploi, assistées par Madame Inge VERVOTTE, Ministre de la Fonction publique et par Monsieur Melchior WATHELET, Secrétaire d'Etat au Budget,

dénommé ci-après « l'Etat »

et, d'autre part,

l'Office national de sécurité sociale, institution publique de sécurité sociale, dont le siège est établi à 1060 BRUXELLES, Place Victor Horta 11, représenté par Madame Ann VAN LAER, Monsieur Paul SOETE, Monsieur Daniel VAN DAELE et Monsieur Ivo VAN DAMME, membres du Comité de Gestion, délégués à cet effet, et par Monsieur Koen SNYDERS, Administrateur général,

dénommé ci-après « l'ONSS » :

I. Introduction

A. Objet du contrat

Article 1er Objet du contrat.

Le présent contrat d'administration porte sur les engagements convenus entre l'Etat et l'ONSS. Les deux parties contractantes s'engagent à respecter les dispositions en matière de gestion paritaire, celle-ci se renforçant vu les responsabilités et l'autonomie accrues accordées à l'ONSS dans le cadre de la responsabilité des institutions publiques de sécurité sociale.

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

B. Missions prioritaires

Article 2 Missions

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

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

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

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

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

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

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

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

Article 3 Valeurs

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

II. Missions de base

A. Engagements

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

Le traitement du dossier d'un employeur comporte son identification dans le répertoire de l'ONSS, l'identification de la relation du travail (Dimona et Limosa), le traitement et la vérification de ses déclarations (y compris la gestion complexe des nombreuses formules de réduction ou d'exonération de cotisations auxquelles il peut avoir droit) et la perception des montants de cotisations dûs.

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

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

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

A. 1. Identification des employeurs

L'ONSS reconnaît la qualité d'employeur à toute personne physique ou morale qui sollicite son immatriculation parce qu'elle occupe du personnel assujetti à la sécurité sociale belge, à l'exception de celle qui tombe dans le champ d'application de la législation de l'ONSSAPL. Cette tâche ne porte pas seulement sur les données générales d'identification mais également, en fonction des activités déclarées par l'employeur, sur la détermination des taux de cotisations appropriés. La mission consiste également à enregistrer une première relation de travail entre un travailleur et l'employeur qui l'occupe, et ce même si l'entreprise en question n'est pas connue de la Banque Carrefour des Entreprises (BCE) ou n'a pas encore un numéro d'identification ONSS.

Article 4 Attribution de la qualité d'employeur

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

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

- toute personne physique qui occupe exclusivement des travailleurs domestiques et/ou des gens de maison ;
- toute personne physique étrangère sans établissement ou unité stable en Belgique ;
- les associations de fait et temporaires ;
- en ce qui concerne les unités d'établissement, pour les institutions publiques et les employeurs non commerciaux pour lesquels la loi sur la Banque Carrefour des entreprises et ses arrêtés d'exécution ont prévu explicitement qu'ils ne devaient pas s'inscrire auprès d'un guichet d'entreprise.
- toute société étrangère non assujettie à la sécurité sociale belge mais ayant la qualité d'entrepreneur déclarant ou de sous-traitant dans le Duc (30 Bis) ainsi que les sociétés étrangères non assujetties à la sécurité sociale belge mais déclarées solidairement responsables en application de l'article 30bis (uniquement initier les numéros d'entreprise).

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

L'ONSS traite les demandes d'immatriculation dans les plus brefs délais et contribue activement à garantir la qualité du répertoire des employeurs et à améliorer les données de la Banque Carrefour des Entreprises. L'ONSS maintient le lien entre le numéro BCE et le numéro d'immatriculation de l'ONSS dans tous les cas où cela est nécessaire.

A. 2. Enregistrement et contrôle des déclarations

L'ONSS vérifie si les normes, règles et réglementations en vigueur sont respectées par les employeurs assujettis à la sécurité sociale belge, par les secrétariats sociaux agréés et par d'autres prestataires de services sociaux.

Cette mission de contrôle consiste à:

Article 5 Enregistrer correctement et à temps la déclaration DIMONA

Jusqu'à la mise en place de la nouvelle version de l'application Dimona (prévue vers le 30 septembre 2010), conformément aux dispositions légales, l'ONSS envoie un avis DIMONA dans les 10 jours ouvrables qui font suite à la réception de la déclaration immédiate de l'emploi. L'ONSS s'engage à envoyer un avis DIMONA **dans les meilleurs délais** suivant la réception de la déclaration immédiate de l'emploi correcte. Par cet avis, l'ONSS informe l'employeur ou son mandataire des données effectivement enregistrées et des modifications apportées à la déclaration.

Lorsque le réengineering DIMONA sera opérationnel (démarrage prévu le 1^{er} avril 2010 accompagné d'une phase de mise en place jusqu'au 1er octobre 2010), des avis électroniques seront envoyés automatiquement et immédiatement. L'employeur sera directement informé de toute anomalie. Le temps de traitement total des DIMONA va donc diminuer considérablement.

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

Depuis quelques années, l'ONSS développe un contrôle intégral de qualité pour les déclarations trimestrielles. C'est-à-dire un système qui lui permettra de suivre de façon permanente l'état de tous les dossiers et de détecter les anomalies. L'ONSS entreprend des actions adaptées et recherche des solutions si des problèmes systématiques et structurels se présentent.

L'ONSS s'engage :

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

L'ONSS s'engage à envoyer les notifications dans les meilleurs délais suivant l'accusé de réception.

Article 7 Enregistrer et contrôler les déclarations « Législation applicable » et les déclarations LIMOSA dans les meilleurs délais

Dans le cadre de la coordination des systèmes de sécurité sociale via des conventions bi- et multilatérales en matière de sécurité sociale et le Règlement européen en la matière, les institutions compétentes étrangères délivrent, à la demande des employeurs ou des travailleurs, des documents attestant que les personnes reprises dans ces documents sont soumises à la législation de sécurité sociale de leur pays pendant l'exercice d'activités à l'étranger.

Ces institutions sont invitées à transmettre à l'ONSS une copie de ces documents si les activités sont exercées en Belgique.

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

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

Pour le travailleur salarié, c'est son employeur qui est responsable de la déclaration auprès de l'ONSS.

Le client belge (utilisateur final ou donneur d'ordre) doit vérifier que la déclaration préalable a bien été effectuée pour toute personne qui vient travailler chez ou pour lui.

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

L'ONSS s'engage à encoder les déclarations « Législation applicable » et les déclarations LIMOSA dans les meilleurs délais à partir de leur réception.

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

a) L'ONSS fait en sorte de mettre les données relatives aux travailleurs à disposition du réseau de la sécurité sociale dans les meilleurs délais suivant la date de la réception des données.

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

Le cadastre LIMOSA peut être consulté par les institutions et services d'inspection autorisés.

L'ONSS s'engage à faire migrer les données relatives aux déclarations « Législation applicable » et aux déclarations LIMOSA dans le cadastre LIMOSA dans les meilleurs délais à partir de leur réception.

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

Préalablement à l'enregistrement de la déclaration DmfA trimestrielle, il est procédé à un contrôle détaillé portant sur l'exactitude des données présentes. Les fautes possibles au niveau des prestations déclarées et des cotisations et réductions de cotisations calculées génèrent des anomalies signalées qui sont portées à la connaissance de l'expéditeur par le biais de la notification. Il va de soi que la rectification de ces anomalies accroît la qualité des données et peut aboutir à un nouveau calcul des cotisations.

Lorsqu'au moment du contrôle, tous les éléments nécessaires pour pouvoir effectuer une rectification complète correcte sont présents, ces corrections sont opérées immédiatement via les "corrections système". Les autres anomalies doivent être corrigées dans un stade ultérieur.

En vue de garantir la qualité des données reprises dans la DmfA, l'ONSS s'engage à obtenir que 6 mois après l'expiration du délai de déclaration légal, 99% des travailleurs déclarés pour le trimestre en question ne contiennent plus d'anomalies au niveau des prestations et des cotisations. A cet effet, il procède en premier lieu de manière proactive en évitant le plus possible que des anomalies se présentent. Si les anomalies présentes ne sont pas corrigées à temps par l'expéditeur, l'ONSS le fera lui-même a posteriori.

Cet engagement est basé sur les contrôles qui sont actuellement en cours et ne tiennent pas compte des contrôles complémentaires qui nous seraient demandés a posteriori.

Pour ce qui concerne le traitement des dossiers, l'ONSS tient compte d'un délai de prescription de trois ans à dater du 1^{er} janvier 2009.

Ces engagements impliquent que l'ONSS veille à ce que :

- tous les éléments nécessaires au contrôle et au traitement soient disponibles,
- que les données nécessaires, que sont tenues de transmettre d'autres institutions de sécurité sociale, soient en possession de l'ONSS

A. 3. Respect des règles en vigueur

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

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

L'ONSS effectue un contrôle financier, technique et administratif sur les SSA et exerce aussi un contrôle sur les « silencieux¹ ».

Article 10 Contribuer à l'amélioration des données des déclarations

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

L'inspection de l'ONSS collabore avec l'inspection sociale du SPF Sécurité sociale, avec l'inspection des lois sociales du SPF Emploi, Travail et Concertation sociale et avec l'inspection générale de l'ONEm. Dans ce cadre, l'Inspection de l'ONSS oeuvre à la bonne exécution des différents protocoles de collaboration.

Article 11 Contribuer à l'amélioration du bon fonctionnement des secrétariats sociaux agréés et des prestataires de services sociaux

L'ONSS souhaite contrôler quelles anomalies/erreurs sont commises lors de l'établissement de la déclaration trimestrielle. Pour cela, il dresse un profil par secrétariat social agréé, profil qui est transmis chaque trimestre au secrétariat social agréé concerné.

Par ailleurs, l'ONSS organise une surveillance sur la manière dont le secrétariat social agréé traite les données en provenance de l'employeur. Ceci fait partie des missions d'investigation de l'Inspection de l'ONSS.

L'ONSS fait parvenir annuellement aux secrétariats sociaux agréés un rapport global sur le fonctionnement de ceux-ci comprenant les constatations opérées à l'occasion des contrôles techniques, financiers, silencieux et administratifs et les résultats des contrôles administratifs internes.

De plus, l'ONSS transmet au siège principal de chaque secrétariat social agréé un tableau comparatif du pourcentage des erreurs relevées pour ce secrétariat social agréé et du pourcentage global des erreurs commises par l'ensemble des secrétariats sociaux agréés, afin de permettre à chacun d'entre eux de prendre les mesures nécessaires afin d'éviter les erreurs récurrentes. Pour ce faire, l'ONSS recourra à un "baromètre de qualité". A l'aide de cet outil, le taux de qualité atteint par le travail d'un secrétariat social pourra être testé à différents niveaux (technique, administratif, financier). L'ONSS entend remplir en la matière le rôle de coach donnant un feedback aux secrétariats sociaux agréés.

¹ Contrôle effectué auprès des secrétariats sociaux agréés et portant sur tous les dossiers des employeurs actifs y affiliés dont la déclaration trimestrielle n'a pas été envoyée à l'ONSS.

Les diverses erreurs sont commentées dans un rapport d'évaluation (baromètre de qualité). Ces chiffres sont discutés à l'occasion des contrôles administratifs. D'autre part, le pourcentage global d'erreurs est discuté et commenté en réunion avec l'Union des secrétariats sociaux agréés.

Cette évaluation relative au fonctionnement de chaque secrétariat social permet un meilleur suivi de la correction des erreurs et, en priorité, de celles présentant un caractère de gravité. Le rapport d'évaluation est soumis au Comité de gestion qui décide du plan d'actions à entreprendre et lorsque de graves dysfonctionnements sont constatés, il peut en résulter une proposition de retrait de l'agrément. L'ONSS est en train de mettre en place une procédure de suivi semblable pour les prestataires de services.

Article 12 Contrôle a posteriori

Après l'enregistrement des déclarations, l'ONSS effectue, en sus des contrôles déjà exécutés au moment de l'enregistrement proprement dit (cf. article 9), encore un certain nombre de contrôles a posteriori. Consécutivement à une analyse approfondie des rapports d'enquête des différents services d'inspection, sur la base des informations provenant d'autres institutions de sécurité sociale et des éléments recueillis dans le dossier, l'ONSS établit des déclarations et apporte des rectifications.

A cet effet, l'ONSS s'engage à :

- Après chaque trimestre, comparer entre elles les données qui se trouvent dans ses différentes bases de données internes et entreprendre les actions nécessaires pour remettre celles-ci en correspondance (cross contrôle).
- Traiter les rapports d'enquêtes reçus des différents services d'inspection dans un délai de trois mois et prévenir l'employeur de sa décision. Si un rapport ne comprend pas les éléments suffisants pour prendre une décision, le service de l'inspection concerné est prévenu dans un délai d'un mois.
- Après l'imputation de la déclaration du quatrième trimestre d'une année civile, un ensemble de contrôles complémentaires sont effectués a posteriori, suivant un scénario fixe, pour vérifier l'octroi adéquat des dispenses de contribution et des réductions
- mettre au point un système permettant de détecter des fluctuations anormales du volume total de travail et de salaires déclarés.

A. 4. Lutte contre la fraude sociale

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

L'ONSS s'intègre aux objectifs annuels du plan stratégique et opérationnel du SIRS.

Par ailleurs, le collège pour la lutte contre la fraude fiscale et sociale formule des propositions pour une coordination optimale des différents services d'inspection ainsi que des points d'action prioritaires. Il formule également des propositions axées sur un traitement équitable des contribuables et des ayants droit ainsi que sur l'application de la législation.

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

Article 13 Contribuer à l'amélioration du dépistage et de la lutte contre la fraude sociale

Une équipe d'analyse a été spécialement créée pour s'occuper de la détection plus rapide de certains systèmes de fraude et pour mettre en place plus rapidement les moyens de lutte adéquats.

Sur base des résultats de cette équipe d'analyse, les inspecteurs pourront intervenir davantage de manière ciblée sur le terrain contre les mécanismes de fraude concernés. Ils coopéreront également à la collecte des données pour la protection des assurés sociaux, ainsi qu'à une meilleure perception des cotisations pour le financement de la sécurité sociale via des méthodes de recouvrement adaptées.

Article 14 Intensification des contrôles portant sur l'obligation de déclarer les travaux (article 30 bis, § 7 et 8 de la loi du 27 juin 1969).

L'ONSS s'engage à implémenter l'article 30bis modifié de la loi du 27 juin 1969 pour les entrepreneurs et pour les services internes de l'ONSS aussi bien pour l'obligation de retenue sur facture que pour les déclarations de chantier. A cet égard, l'ONSS communiquera le montant de la sanction infligée en raison de la non-déclaration de travaux ou de sous-traitant dans les 90 jours calendrier consécutifs au contrôle du chantier. A cet effet, le service d'inspection de l'ONSS enverra le rapport complet dans les 45 jours calendrier qui suivent le contrôle du chantier et les services internes de l'ONSS bénéficieront alors, eux aussi, d'un délai de 45 jours calendrier pour calculer le montant de la sanction et le communiquer aux entrepreneurs pour autant que tous les éléments soient disponibles.

A. 5. Perception des cotisations

Dans sa mission de perception des cotisations, l'ONSS assure la tenue des comptes d'employeurs identifiés et gère le recouvrement de ses créances. La phase administrative (rappels, gestion des délais amiables), si elle n'aboutit pas, est suivie par la phase de recouvrement judiciaire. Cette phase consiste en l'obtention d'un titre exécutoire, principalement au moyen d'une citation devant le tribunal du travail ou en décernant une contrainte. En cas de non-respect du titre exécutoire, l'ONSS procède à l'exécution forcée de celui-ci. Le cas échéant, et sous certaines conditions, l'ONSS consent des plans d'apurement de la dette en sursis à l'exécution forcée.

Article 15 Assurer la tenue à jour des comptes d'employeurs

La tenue à jour efficace et efficiente des comptes d'employeurs garantit une communication correcte sur les comptes et participe à la bonne évolution du recouvrement.

Article 16 Gestion des difficultés de paiement au stade du recouvrement administratif

L'ONSS poursuit l'évaluation de l'effectivité du processus automatisé (rappels) de la phase administrative du recouvrement. En fonction des résultats de l'évaluation, il mettra en oeuvre les modifications nécessaires.

L'Office souhaite également mettre en place un centre de compétence chargé de la gestion proactive des difficultés de paiement au stade du recouvrement administratif.

Article 17 Initialisation du recouvrement judiciaire

L'ONSS, s'il constate, le quarante-cinquième jour calendrier après le lancement du recouvrement administratif, que celui-ci n'a pas abouti au paiement des montants réclamés, entame la procédure en recouvrement judiciaire (sauf les exceptions motivées par le Comité de gestion) en confiant lorsque cela est possible les extraits

de compte dans les 30 jours ouvrables qui suivent, en vue d'obtenir un titre exécutoire, et cela pour 90% des dossiers.

Article 18 Gestion de l'obtention des titres exécutoires

L'ONSS gère de manière active ses procédures de recouvrement judiciaire en vue d'obtenir un titre exécutoire. Lorsqu'il constate une situation anormale dans le déroulement de la procédure, il envoie un rappel à son avocat-conseil afin qu'il remédie à la situation.

Article 19 Gestion des difficultés de paiement au stade du recouvrement judiciaire

L'ONSS procède à l'exécution des titres exécutoires s'il constate que les débiteurs ne respectent pas les termes de ceux-ci. S'il estime être plus efficace, il peut, dans le respect des conditions fixées par le Comité de gestion, octroyer un accord administratif en sursis à l'exécution forcée de ces titres.

A. 6. Financement du régime

L'ONSS garantit le financement journalier des missions des différentes institutions de sécurité sociale relevant de la Gestion globale (ONP, INAMI, ONAFTS, FAT, FMP, ONEm, CSPM²). A cet effet, l'ONSS Gestion globale dispose de la recette de la cotisation globale, des cotisations de modération salariale, des cotisations spécifiques, des interventions de l'Etat, du financement alternatif et des transferts provenant des autres institutions de sécurité sociale.

Les institutions relevant de la Gestion globale sont financées sur la base de leurs besoins journaliers approuvés par la Commission pour les problèmes financiers. Lorsque les recettes de l'ONSS Gestion globale ne suffisent pas à couvrir les besoins, des fonds sont empruntés pour financer ce déficit.

En dehors des dépenses en faveur des branches de la sécurité sociale relevant de la Gestion globale, d'autres dépenses sont également financées appelées « affectations spécifiques ». Ces dépenses s'effectuent principalement sur la base des dispositions légales.

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

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

Article 20 Assurer correctement et à temps le financement des dépenses dans le cadre de la Gestion financière globale

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

² Pour rappel le pool des marins est intégré dans la CSPM par la loi programme du 17 juin 2009

Si les moyens en trésorerie sont insuffisants, l'ONSS contracte des emprunts. Concernant les affectations spécifiques, l'ONSS se conforme aux délais de paiement communiqués.

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

Article 21 Assurer correctement et à temps le financement des institutions et des fonds en dehors du cadre de la Gestion financière globale

L'ONSS garantit une répartition trimestrielle correcte et contrôlable des cotisations et des produits complémentaires, sur la base des taux de cotisation fixés légalement. Quant au financement, il prend la forme d'avances sur le résultat trimestriel. Le solde trimestriel est réglé en même temps que l'avance suivante dans le mois qui suit la publication du résultat trimestriel.

Les extraits de compte sont envoyés aux institutions et fonds concernés dans les 4 mois qui suivent le trimestre de comptabilisation de la déclaration. Le délai de 4 mois est porté à 5 mois pour le dernier trimestre de comptabilisation de l'année.

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

Article 22 Garantir une gestion de trésorerie active

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

L'ONSS mène une politique active en matière de trésorerie. Il s'engage à optimiser les emprunts et placements journaliers. A cet égard, l'ONSS veille à disposer des instruments financiers nécessaires et suit de près, chaque jour, l'évolution à court et à long termes des taux d'intérêts débiteurs et créditeurs sur les marchés financiers, et stipule, lors de chaque opération de placement ou d'emprunt, les taux d'intérêt et les durées les plus favorables. L'ONSS s'engage à obtenir un taux d'intérêt égal ou plus favorable que le taux moyen du marché.

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

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

Article 23 Gestion des réserves de la sécurité sociale

Les disponibilités à long terme sont investies en OLO et ajoutées au portefeuille OLO de l'ONSS Gestion globale. Ce portefeuille, à défaut d'être géré par l'Office même, est confié à des organismes financiers, choisis sur base d'une analyse des coûts et des profits et avec lesquels un contrat en vue d'une gestion discrétionnaire active a été conclu.

L'ONSS gère également les réserves spécifiques d'autres institutions publiques de sécurité sociale qui lui sont confiées par la loi (entre autres, le Fonds pour l'avenir des soins de santé) ou par lesdites institutions lorsque la loi le permet.

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

Article 24 Rapports au Gouvernement concernant l'évolution des recettes et dépenses budgétaires de la Gestion globale

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

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

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

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

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

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

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

L'ONSS opte pour les canaux les mieux adaptés pour diffuser ses informations : les instructions générales et techniques ainsi que les programmes d'aide à l'introduction de la déclaration sont disponibles sur le site portail ; les informations générales relatives au rôle et aux missions de l'ONSS et les informations statistiques sont, quant à elles, disponibles sur le site web de l'ONSS, alors que des brochures imprimées sont disponibles sur demande dans les trois langues nationales. En outre, l'ONSS s'efforce d'établir cette brochure également en anglais afin de couvrir les besoins spécifiques des employeurs de l'Union européenne.

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

L'ONSS met au point une nouvelle formule pour la publication du rapport annuel. Celle-ci devrait permettre de résorber le retard au niveau de la publication du rapport annuel avec comme objectif final de publier le rapport annuel pour la fin de l'année suivante et ce, autant que possible, à partir de 2011.

L'ONSS veille à promouvoir la consultation interactive des données qu'il met à disposition, dans le respect de leur protection. A cet effet, l'ONSS s'engage à respecter les normes minimales de

sécurité pour le réseau d'échange des données géré par la Banque Carrefour de la sécurité sociale, à garantir une sécurité effective de son réseau informatique et à mettre en place une politique de sécurité de l'information. Il s'efforce de réviser son site internet (entre autres garantir la mise à jour continue de son contenu et de la technologie utilisée) en tenant compte de ses possibilités budgétaires et veille à la cohérence entre le site portail et le site web.

L'ONSS organise ou participe aux journées d'étude destinées aux secrétariats sociaux agréés et à certaines catégories d'employeurs afin de leur expliquer les nouvelles lois et les nouvelles mesures.

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

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

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

L'ONSS met tout en œuvre pour répondre au courrier dans un délai de 20 jours ouvrables. Si, dans ce délai, une réponse complète ne peut pas être apportée, l'ONSS envoie en tout cas un accusé de réception et communique un état de l'examen de la demande.

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

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

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

Article 25 Délivrer à temps et correctement les attestations ou documents justificatifs

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

- a. *attestations relatives au compte d'employeur*
- b. *documents relatifs à la publicité des créances*
- c. *attestations relatives aux données de travail et de rémunération*
- d. *attestations relatives à l'occupation transfrontalière*
- e. *attestations relatives à la qualité d'employeur*
- f. *attestation relatives à l'emploi*

Article 26 Mise à disposition d'informations statistiques

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

L'ONSS s'efforce d'élargir son offre en données statistiques: en particulier, l'ONSS s'efforce de réaliser de nouvelles statistiques établies suivant le lieu de travail, en exploitant au mieux les synergies établies avec la Banque Carrefour des Entreprises. Ces statistiques portent entre autres sur le volume de travail, les rémunérations et les réductions de cotisations demandées par lieu de travail.

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

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

B. Evaluation

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

Mission	Article du contrat	Avec quel indicateur (que va-t-on mesurer) ?	Norme	Action corrective réalisée ou justification des résultats	Responsable
A. 1 Identification des employeurs	Article 4 Attribution de la qualité d'employeur	1) Nombre de demandes d'identification (complètes) reçues 2) Pourcentage de demandes d'identification traitées, par rapport aux demandes complètes reçues, dans un délai inférieur ou égal à 1 jour, 2 jours, 4 jours et 8 jours A partir de 2011 (si le nouveau répertoire est implémenté) le temps de traitement des demandes va fortement diminuer	1) nombre 2) un délai dégressif de 90% dans les : 4 jours en 2011, 3 en 2012 et 2 jours à partir de 2013.		
A. 2 Enregistrement et contrôle des déclarations	Article 5 Enregistrer correctement et à temps la déclaration DIMONA	1) Le nombre de Dimona 2) Pourcentage de Dimona traitées, par rapport aux Dimona reçues, dans un délai inférieur ou égal à 4 jours et 10 jours (jusqu'au 30 septembre 2010); 2 jours et 4 jours à partir du 1 ^{er} octobre 2010	1) nombre 2) 95% traités dans les 4 jours		
	Article 6 Enregistrer correctement et à temps les déclarations trimestrielles (déclarations originales et rectifications)	1) Le nombre de déclarations DMFA (originales et modifications) reçues 2) Pourcentage de DMFA traitées, par rapport aux DMFA reçues, dans un délai inférieur ou égal à 4 jours	1) nombre 2) 90% traités dans les 4 jours		

Mission	Article du contrat	Avec quel indicateur (que va-t-on mesurer) ?	Norme	Action corrective réalisée ou justification des résultats	Responsable
	<p>Article 7 Enregistrer et contrôler les déclarations « Législation applicable » et les déclarations LIMOSA dans les meilleurs délais</p>	<p>1) Le nombre de déclarations « Législation applicable » et les déclarations LIMOSA reçues 2) Pourcentage de déclarations traitées, par rapport aux reçues, dans un délai inférieur ou égal à 10 jours</p>	<p>1) nombre 2) 90% traités dans les 10 jours</p>		
	<p>Article 8 Mettre les données relatives aux travailleurs à disposition du réseau de la sécurité sociale</p>	<p>a) 1) Nombre de messages électroniques envoyés 2) Pourcentage envoyé dans un délai inférieur ou égal à 4 jours (temps entre la réception à l'ONSS et la mise à disposition à la Banque Carrefour) b) 1) Nombre de données électroniques envoyées 2) Pourcentage envoyé dans un délai inférieur ou égal à 4 jours (temps entre la réception à l'ONSS et la migration vers le cadastre LIMOSA par Smals)</p>	<p>a.1) nombre a.2) 90 % traités dans les 4 jours b.1) nombre b.2) 90 % traités dans les 4 jours</p>		
	<p>Article 9 Accroître la qualité des données individuelles des travailleurs et l'exactitude des cotisations de sécurité sociale</p>	<p>Pourcentage des travailleurs déclarés correctement pour le trimestre « T » et pour le trimestre « T-2 » suite à la modification des anomalies par l'ONSS</p>	<p>95% au moment T et 99% au moment T-2</p>		

Mission	Article du contrat	Avec quel indicateur (que va-t-on mesurer) ?	Norme	Action corrective réalisée ou justification des résultats	Responsable
A. 3 Respect des règles en vigueur	<p>Article 10 Contribuer à l'amélioration des données des déclarations</p>	<p>1) % de demandes d'enquêtes résolues en matière de qualité DMFA et d'assujettissement</p> <p>2) % de demandes d'enquêtes résolues en matière de faillites</p> <p>3) % d'enquêtes générales résolues</p> <p>4) % de demandes d'enquêtes résolues dans le cadre du SIRS/actions menées en cellule</p> <p>5) % de demandes d'enquêtes résolues en matière de silencieux (R3ter)</p> <p>6) % de demandes d'enquêtes résolues en matière de silencieux</p>	<p>1) 65% traités dans les 12 mois</p> <p>2) 70% traités dans les 10 mois</p> <p>3) 70% traités dans les 12 mois</p> <p>4) 65% traités dans les 6 mois</p> <p>5) 80% traités dans les 12 mois</p> <p>6) 80% traités dans les 9 mois</p>		
	<p>Article 11 Contribuer à l'amélioration du bon fonctionnement des secrétariats sociaux agréés et des prestataires de services sociaux</p>	<p>Rapport du baromètre rédigé correctement et à temps</p> <p>1) Nombre de remarques émises dans le rapport</p> <p>2) Pourcentage de remarques non justifiées (refusées à raison par le SSA ou le prestataire de services sociaux)</p>	<p>1) nombre</p> <p>2) 15% en 2010</p> <p>10% en 2011</p> <p>à partir de 2012 le % doit rester le même ou diminuer</p>		

Mission	Article du contrat	Avec quel indicateur (que va-t-on mesurer) ?	Norme	Action corrective réalisée ou justification des résultats	Responsable
	Article 12 Contrôle a posteriori	1) % des rapports d'enquêtes traités dans les 3 mois 2) % des dossiers d'employeurs dans lesquels endéans un délai d'un an suivant le délai de déclaration légal du quatrième trimestre tous les contrôles a posteriori ont été effectués	1) 90% dans les 3 mois 2) 90% dans 1 an		
A. 4 Lutte contre la fraude sociale	Article 13 Contribuer à l'amélioration du dépiage et de la lutte contre la fraude sociale	1) % d'employeurs contrôlés pour lesquels un écart significatif au niveau du comportement Dimona a été constaté par rapport au taux d'écart moyen du groupe de référence 2) % d'employeurs contrôlés qui ont procédé à une nouvelle identification 3) % d'employeurs contrôlés qui sont inscrits à une même adresse	1) 60 % 2) 70%) 3) 60 %r		
Article 14 Intensification des contrôles portant sur l'obligation de déclarer les travaux (article 30 bis, § 7 et 8 de la loi du 27 juin 1969).		a) Déclaration de chantier : 1) Le nombre de contrôles de travaux effectués 2) Le pourcentage de dossiers traités dans les 90 jours de calendrier consécutifs au contrôle de chantier b) Responsabilité solidaire 1) Nombre de comptes SP 2) Montant total enregistré sur le compte	a.1) nombre a 2) 90% dans les 90 jours calendrier consécutifs b.1) nombre b.2) montant		

Mission	Article du contrat	Avec quel indicateur (que va-t-on mesurer) ?	Norme	Action corrective réalisée ou justification des résultats	Responsable
A. 5 Perception des cotisations	Article 15 Assurer la tenue à jour des comptes d'employeurs	<p>1) Nombres et montants totaux des paiements. Pourcentage de paiements affectés dans les 24 heures et les 48 heures.</p> <p>2) Nombre et % de traitement des avis rectificatifs dans un délai de 5 et 10 jours ouvrables</p> <p>3) Nombre et % de traitement des anomalies dans les comptes dans un délai de 5 et 10 jours ouvrables</p>	<p>1) 99% des paiements reçus ont une affectation dans les 24h.</p> <p>2) 90% des AR sont traités dans les 5 jours ouvrables</p> <p>3) 90% des anomalies sont corrigées dans les 5 jours ouvrables</p>		

Mission	Article du contrat	Avec quel indicateur (que va-t-on mesurer) ?	Norme	Action corrective réalisée ou justification des résultats	Responsable
	<p>Article 16 Gestion des difficultés de paiement au stade du recouvrement administratif</p>	<p>1) Rapport entre montants déclarés et montants payés</p> <p>2) Rapport entre montants rectificatifs et montants payés</p> <p>3) Montant payé dans les 40 jours suivant la date d'établissement d'un rappel avec sanctions (DGII 397) (pour 2011 en fonction DWH)</p> <p>4) Montant payé dans les 20 jours suivant la date d'établissement et d'un extrait de compte avec menaces de poursuites DGII 398. (pour 2011, en fonction DWH)</p> <p>5) Délai de traitement des demandes de plan de paiement (accordés ou refusés)</p> <p>6) Rappels proactifs ayant donné suite à une solution au non paiement</p> <p>7) Nombre (et pourcentage) total des employeurs débiteurs non poursuivis 45 jours après envoi du rappel 397 qui ont 1 plan de paiement et le nombre (et pourcentage) qui font l'objet de poursuites judiciaires</p>	<p>1) 95 % à éch. légale 97 % à éch. réglementaire 98 % à éch. légale + 3 mois 99 % à éch. légale + 6 mois 2) 90 % éch. rectific. 93 % éch. + 3 mois 95 % éch. + 6 mois 3) 50 % montant des rappels 4) 50 % montant des E.C. 5) 90 % dans les 10 jours ouvrables 6) 80 % des rappels 7) nombre et pourcentage</p>		

Mission	Article du contrat	Avec quel indicateur (que va-t-on mesurer) ?	Norme	Action corrective réalisée ou justification des résultats	Responsable
	Article 17 Initialisation du recouvrement judiciaire	1) Délai moyen pour obtention d'un premier titre en première instance 2) Délai moyen pour obtention d'un titre exécutoire 3) % d'EC confiés dans les temps (calcul différent de celui actuellement fait pour le CA, chiffres via futur DWH) 4) Nombre et solde des EC confiés après 30 jrs (délai à confirmer, en fonction du délai compris entre la date du lancement et la date de la 1 ^{ère} audience)	1) délai moyen 2) délai moyen 3) 90% dans les 30 jours 4) nombre et solde		
	Article 18 Gestion de l'obtention des titres exécutoires	1) Nombre de rappels envoyés avant l'obtention d'un titre exécutoire (suivi du travail des avocats) 2) Pourcentage de procédures terminées par paiement avant obtention du titre exécutoire 3) Pourcentage de procédures terminées par paiement après obtention du titre exécutoire (et avant EF)	1) Nombre 2) Pourcentage 3) Pourcentage		
	Article 19 Gestion des difficultés de paiement au stade du recouvrement judiciaire	1) Pourcentage de procédures en exécution forcée (sur base du futur DWH) 2) Nombre d'accords administratifs octroyés (sur base du futur DWH) 3) Pourcentage de procédures terminées par paiement au stade de l'EF.	1) Pourcentage 2) nombre 3) Pourcentage		
A. 6 Financement du régime	Article 20 Assurer correctement et à temps le financement des dépenses dans le cadre de la Gestion financière globale	Pourcentage de tableaux de réalisations, annexés aux procès verbaux, approuvés par la commission des finances	100 %		

Mission	Article du contrat	Avec quel indicateur (que va-t-on mesurer) ?	Norme	Action corrective réalisée ou justification des résultats	Responsable
	<p>Article 21 Assurer correctement et à temps le financement des institutions et des fonds en dehors du cadre de la Gestion financière globale</p>	<p>1) Total nombre de fonds 2) Total nombre d'opérations 3) Pourcentage des extraits de compte envoyés aux institutions et fonds concernés dans les 4 mois qui suivent le trimestre de comptabilisation de la déclaration. Note : dans les 5 mois pour le dernier trimestre de comptabilisation de l'année. 4) Pourcentage de soldes trimestriels réglés en même temps que l'avance suivante dans le mois qui suit la publication du résultat trimestriel.</p>	<p>1) nombre 2) nombre 3) 100 % dans les 4 ou 5 mois 4) 100 % avant la fin du mois suivant</p>		
	<p>Article 22 Garantir une gestion de trésorerie active</p>	<p>1) Solde journalier moyen 2) Solde maximum et solde minimum 3) Ratio du taux obtenu par rapport au taux dormant 4) Ratio du taux obtenu par rapport au taux eonia 5) Ratio du taux obtenu par rapport au taux au jour le jour</p>	<p>1) solde 2) solde 3) ratio \geq 100% 4) ratio \geq 100% 5) ratio \geq 100%</p>		
	<p>Article 23 Gestion des réserves de la sécurité sociale</p>	<p>1) Valeur d'inventaire des 2 fonds 2) Revenus des coupons des 2 fonds 3) Performance du fonds de réserve par rapport à l'indice « JP Morgan » 4) Performance du fonds pour l'avenir des soins de santé par rapport à l'indice « JP Morgan »</p>	<p>1) valeur 2) revenus 3) ratio \geq 99% 4) ratio \geq 99% rem : pas 100% car il y a des frais de gestion</p>		

Mission	Article du contrat	Avec quel indicateur (que va-t-on mesurer) ?	Norme	Action corrective réalisée ou justification des résultats	Responsable
	Article 24 Rapports au Gouvernement concernant l'évolution des recettes et dépenses budgétaires de la Gestion globale	Rapport soumis à temps au comité de gestion de la sécurité sociale et au gouvernement.	oui / non		
A. 7 Services à l'égard du public, des entreprises et des partenaires externes	Article 25 Délivrer à temps et correctement les attestations ou documents justificatifs	<p>1) Nombre de demandes par type</p> <p>2) Temps moyen de réponse à une demande dès la disponibilité des données (par type d'attestation)</p> <p>3) Nombre de demandes dont le temps de réponse était supérieur à la norme</p> <p>Note : types de demandes :</p> <p>1) <i>Attestations relatives au compte d'employeur</i></p> <p>2) <i>Documents relatifs à la publicité des créances</i></p> <p>3) <i>Attestations relatives aux données de travail et de rémunération</i></p> <p>4) <i>Attestations relatives à l'occupation transfrontalière</i></p> <p>5) <i>Attestations relatives à la qualité d'employeur</i></p> <p>6) <i>Attestations relatives à l'emploi</i></p>	<p>Norme par type :</p> <p>1) nombre</p> <p>2) temps moyen</p> <p>3) 90% inférieur ou égal à</p> <p>1) ≤ 3 jours</p> <p>2) ≤ 10 jours</p> <p>3) ≤ 15 jours</p> <p>4) ≤ 5 jours</p> <p>5) ≤ 8 jours</p> <p>6) ≤ 8 jours</p>		

Mission	Article du contrat	Avec quel indicateur (que va-t-on mesurer) ?	Norme	Action corrective réalisée ou justification des résultats	Responsable
	<p>Article 26 Mise à disposition d'informations statistiques</p>	<p>1) Nombre de demandes reçues 2) Nombre de demandes sous traitées à la Smals 3) Pourcentage de demandes traitées dans un délai inférieur ou égal à 10 jours si réalisées par l'ONSS et à 2 mois si sous-traitées à la Smals</p>	<p>1) nombre 2) nombre 3) a) 90% traitées dans les 10 jours par l'ONSS b) 90% traitées dans les 2 mois par la Smals</p>		

III. Initiatives pour la modernisation du système et pour l'intégrité et la diversité dans le cadre du développement durable

A. Engagements

L'ONSS effectue chaque année une analyse SWOT sur la base :

- de l'évaluation critique de la mission et des valeurs de l'institution,
- des analyses trimestrielles de l'environnement,
- des résultats de la dernière enquête de satisfaction externe effectuée auprès des employeurs et des secrétariats sociaux,
- des résultats de l'analyse de risque.

Le but de cette analyse SWOT est non seulement de déterminer les points faibles et forts de l'ONSS mais surtout de déterminer quels sont les axes stratégiques sur lesquels l'institution doit agir en priorité pour renforcer sa position, diminuer les risques et être prête à répondre de manière adéquate à l'évolution de son environnement et de ses missions.

Il faut noter que de nombreux projets sont déjà en cours d'élaboration et seront poursuivis durant la prochaine période : réengineering Dimona, modernisation du répertoire, utilisation de la signature électronique, renouvellement de l'architecture de base.

Sur base des conclusions des analyses SWOT, l'ONSS a revu ses objectifs stratégiques pour les prochaines années. Ainsi, l'ONSS veut réaliser davantage d'efforts pour rester à la pointe de l'e-Government. L'ONSS va investir plus dans la qualité et le résultat en recherchant une méthode de perception plus effective et plus efficace et en consacrant plus de ressources à la lutte contre la fraude sociale. L'ONSS veut accorder encore plus d'attention à son efficacité en matière de coûts et pour cette raison investira dans l'audit, la comptabilité analytique, l'analyse coûts/bénéfices et va étayer ses méthodes de travail.

Pour cela, l'ONSS lancera dans les années à venir la réalisation d'un certain nombre de projets et programmes. Chaque année, lors de l'élaboration des propositions de budget et en fonction des moyens budgétaires approuvés, l'ONSS déterminera les projets qui entreront en ligne de compte pour l'année budgétaire concernée.

Lors du choix de ces projets, l'ONSS tiendra également compte des projets stratégiques et politiques mis en place par les ministres de tutelle et le Gouvernement fédéral au prorata des moyens qui seront mis à sa disposition.

Ci-après suit, par objectif stratégique, l'inventaire de ces programmes et projets.

A. 1. Intégrité et diversité

L'ONSS s'engage à structurer davantage la politique d'intégrité menée au sein de son institution en établissant un plan d'action concret décliné autour des objectifs importants suivants :

- élaboration d'une culture éthique au sein de l'institution à l'aide de nouvelles formes de communication ;
- support du management par une offre de formations adéquate et le développement d'un réseau approprié ;
- incorporation de la politique d'intégrité dans la gestion du personnel.

L'ONSS entend faire coordonner l'exécution de ces points d'action au niveau des institutions publiques de sécurité sociale. De cette manière, des expériences peuvent être échangées et un réseau peut être développé entre les différents coordinateurs d'intégrité.

En outre, l'ONSS a mis en route en 2009 une campagne de sensibilisation autour de la diversité. De même, deux coordinateurs de diversité ont été désignés. L'ONSS s'engage à consacrer encore plus d'attention à la diversité en offrant des chances égales aux hommes et aux femmes, à des personnes de nationalité ou d'origine étrangère et aux personnes handicapées tant au niveau de la procédure de sélection qu'au niveau du travail quotidien.

Pour y parvenir, l'ONSS prendra part de manière optimale aux initiatives liées à la mise en oeuvre des options politiques de la Ministre de l'Égalité des chances et du Ministre de la Fonction publique, par la participation à des groupes de travail et aux diverses initiatives.

A. 2. Augmenter la qualité des données et des processus

L'ONSS veut augmenter la qualité de ses données, l'effectivité de ses processus de fonctionnement et son efficacité en matière de coûts via :

- Un programme pour accentuer l'approche transversale de la recherche de la qualité des données et en particulier pour les données nécessaires à l'encaissement optimal des cotisations. Les projets possibles sont :
 - La poursuite du processus de réalisation de la traçabilité en reliant les différentes activités (déclarations, corrections, intervention des agents de l'ONSS, intervention de l'Inspection, ...) au résultat final: un grand nombre de personnes travaillent à un dossier d'employeur. Nous disposons à l'heure actuelle de possibilités insuffisantes pour établir des liens entre les activités et les résultats dans le dossier d'employeur. De ce fait, l'ONSS souhaite lancer un projet permettant de réaliser une cartographie de ces activités, de donner un feedback en la matière et de corriger éventuellement les activités ;
 - Mettre en place, dans tous les services concernés; les actions correctrices découlant du crosscontrol Dimona et DMFA ;
 - La réalisation d'un projet concernant la documentation des procédures de travail ;
 - L'administration transversale des dossiers de faillite.
- Un programme concernant l'approche transversale de la lutte contre la fraude sociale. Le but est de rassembler les compétences qui existent au sein des différents services de l'ONSS concernant la lutte antifraude, et de suivre dans les différents services des procédures de travail communes. En plus un outil de data mining devrait être développé. Ce programme sera conduit par l'équipe d'analystes qui sera créée dans le staff du Directeur général de l'Inspection.

- Un programme pour permettre que le recouvrement soit axé sur le résultat. Le coeur sera constitué du programme PONTES. Ce programme, dont on a effectué les phases préparatoires en 2008 et 2009, vise l'harmonisation future des bases de données du service d'encaissement (ATCE) et de l'outil de suivi des services juridiques (GSPR). Celui-ci devrait permettre d'améliorer l'intégration des procédures de recouvrement administratif et judiciaire afin qu'un recouvrement axé sur le résultat soit possible sur l'ensemble du processus de recouvrement.
- L'introduction d'un nouveau programme comptable qui permette l'intégration de la comptabilité économique, budgétaire et analytique.

A. 3. Amélioration de la satisfaction du client (interne/externe)

Il est apparu via l'enquête de satisfaction externe que les employeurs, secrétariats sociaux et prestataires de services préfèrent un point de contact central au sein de l'ONSS à d'autres formes de contact. Ce principe a été suivi dans le projet KAM (Key Account Manager). Ce projet KAM a été particulièrement apprécié par le client. Toutefois, les collaborateurs de l'ONSS ont été moins satisfaits. En effet, ils devaient exécuter cette mission en plus de leurs tâches habituelles, ce qui entraînait une charge de travail trop élevée et la collaboration avec les "sparring partners" laissait beaucoup à désirer.

Par conséquent, il est proposé de développer davantage le point de contact central mais sous une autre forme. Le point de contact central pourrait être garanti en développant un "front office" en tant qu'entité séparée au sein de l'ONSS. Celle-ci rassemblerait les diverses compétences détenues dans les différentes directions générales. En l'espèce, il importe de bien définir l'objectif de ce front office et le rôle d'Eranova à venir.

En plus des enquêtes sur la satisfaction des clients, l'ONSS s'engage à réaliser des enquêtes de satisfaction auprès des institutions avec lesquelles elle échange des informations.

A. 4. Garantir une réglementation claire et une sécurité juridique.

Au sein de l'ONSS, un besoin d'une approche structurée de la gestion des connaissances se fait sentir. L'ONSS n'offre pas toujours une réponse uniforme et le contenu d'une réponse peut varier de service à service. Il peut être remédié à ce problème en créant une banque centrale de données de connaissances qui centralise, gère et actualise les décisions importantes et les rend accessibles à tous les services intéressés.

Dans un premier temps, cette initiative serait limitée aux décisions du Comité de Gestion et à des notes au sujet desquelles il existe un consensus au sein du groupe de travail Gestion des connaissances. Dans un stade ultérieur, la banque de données pourrait éventuellement être élargie à d'autres décisions d'ordre général.

De même, le monitoring systématique des nouvelles législations doit faire partie de ce projet "Gestion des connaissances". Le but est d'obtenir que la Direction de la Réglementation se charge de la gestion d'une banque de données tenant à jour l'état des lieux et l'évolution de toutes les initiatives législatives qui concernent l'ONSS. Tous les services concernés seraient en mesure de consulter cette information à tout moment.

A. 5. Rester en tête dans le domaine des développements en matière d'e-Government dans la sécurité sociale

Le groupe de travail pour la modernisation de l'administration de la sécurité sociale dans lequel toutes les cellules compétentes ou intéressées à la préparation des décisions politiques (Premier ministre, Vice-premier ministre, le budget, les affaires sociales, le travail,...) et toutes les administrations compétentes ou intéressées (Sécurité sociale, la Banque Carrefour, ASA l'ONEm,...) sont représentés, forme déjà depuis plus de 10 ans la force motrice du e-government de la sécurité sociale. L'ONSS gère la présidence du groupe de travail pour la modernisation de la sécurité sociale et s'occupe du secrétariat.

L'ONSS veut développer davantage dans les prochaines années, via son rôle de coordinateur au sein de ce groupe de travail, les projets suivants :

- la généralisation des déclarations électroniques de risque social,
- le développement d'un programme pour l'enregistrement du travail des étudiants
- contribution au développement d'une base de données de carrière,....

L'ONSS fera un rapport sur l'évolution de ces projets de modernisation, chaque trimestre, au comité de gestion. Deux fois par an l'ONSS soumettra un rapport au Gouvernement relatif aux activités du groupe de travail pour la modernisation de l'administration de la sécurité sociale.

A. 6. Positionner l'ONSS comme institution de référence pour la perception de cotisations et la gestion de fonds de réserve publics.

L'ONSS entend lancer un projet de cartographie qui permettrait de savoir quelles institutions perçoivent des cotisations et pour quelles raisons. Sur la base d'une évaluation critique de ces circuits, l'ONSS proposera au Gouvernement de confier la perception de ces cotisations à l'ONSS (ex. cotisation de pension des fonctionnaires).

En ce qui concerne les flux financiers dans le cadre de la gestion globale, l'ONSS souhaite démarrer un projet qui permette de vérifier dans quelle mesure il est possible de rationaliser la complexité du financement alternatif.

A. 7. Gestion durable de l'énergie et de l'environnement

L'ONSS a l'ambition de s'inscrire pour l'immeuble qu'il occupe à pas prudents dans une politique de développement durable. L'ONSS a déjà entrepris un certain nombre d'actions importantes telles que :

Sur le plan de l'énergie durable et de la gestion de l'environnement :

- Promotion des transports publics (emplacement de l'immeuble) ;
- Administration favorable au vélo :
 - Indemnité de bicyclette
 - Stationnement surveillé pour vélos
 - Douches
 - "Station Villo" devant l'entrée du bâtiment

- Eclairage :
 - Armatures d'éclairage avec éclairage économique (niveau d'éclairage constant en fonction de la lumière)
 - Le dispositif d'éclairage est guidé de manière centrale (la lumière est éteinte automatiquement à 19.00 et à 20.00 heures)
 - Circuit séparé pour le hall d'escalier, les toilettes, ...
- Chauffage :
 - Utilisation de convecteurs et d'échangeurs thermiques
 - Système de gestion sophistiqué axé sur la consommation d'énergie rationnelle
- Gestion de l'eau rationnelle
- Utilisation de gaz naturel pour le chauffage
- Ordinateurs équipés d'un écran plat TFT
- Triage des déchets

L'ONSS entend poursuivre ces initiatives et les étendre à tous les domaines en matière de développement durable et en particulier sur le plan de la consommation énergétique, ...

L'ONSS vise ainsi à une fonction exemplaire au niveau de la gestion de l'énergie et de l'environnement, entre autres, en démarrant les projets suivants :

1) charger un bureau d'ingénierie externe de :

- un audit des installations techniques en vue de l'équilibrage de la climatisation (recherche d'un rapport optimal entre la température obtenue et l'énergie consommée)
- l'établissement d'une comptabilité énergétique

2) exécuter une étude de stabilité de la toiture en vue du placement de panneaux solaires

3) essayer d'obtenir une certification dite EMAS

B. Evaluation

L'ONSS s'engage à évaluer l'évolution des projets de modernisation sur base du tableau suivant. Par projet, il y aura chaque trimestre un rapport sur le suivi du planning et des points critiques :

Type projet	Nom projet	Statut	Issues
Projets en cours	Réengineering Dimona Modernisation du répertoire Pontes		
Nouveaux projets pour 2010			
De l'ONSS	Balanced score card		
	Redéfinir le Front office de l'ONSS		
Communs	Généralisation des déclarations de risque social, cadre d'implémentation, la campagne d'information et le SPOC		
	Le contingent des étudiants		
	Centre de compétence contre la fraude sociale (technologies, processus et adaptation des applications)		
	Traçabilité		
	Développement et gestion d'un système pour archiver les messages électroniques		
	Plateforme collaborative "e-communities"		
	Beware (généralisation de l'utilisation des avis électroniques et analyse des possibilités d'envoi)		

IV. Nouveau suivi de gestion

A. Engagements

L'ONSS met en oeuvre un suivi transversal des dossiers et une réorganisation de ses processus de traitement de manière à fournir un service plus proactif et une gestion des dossiers plus efficace. De cette façon l'ONSS veut répondre aux remarques émises dans les différents rapports d'évaluation concernant le contrat actuel et aux attentes de l'Etat fédéral.

L'ONSS veut être une administration publique dynamique, prête à réagir à l'évolution de l'environnement social et économique européen et à offrir des réponses cohérentes et adaptées dans les plus brefs délais. De nouveaux moyens de suivi de l'activité vont être mis en place pour s'adapter à cette nouvelle méthode de travail et pour permettre une proactivité plus grande (réagir plus vite et mieux lorsqu'une difficulté apparaît).

Pour mesurer la réalisation de ses objectifs, l'ONSS dispose déjà de divers moyens de gestion tels que le datawarehouse et les tableaux de bord.

De nouveaux instruments seront mis en place, développés ou adaptés pendant la période de ce contrat d'administration, pour assurer un meilleur suivi et une qualité des informations fournies plus appréciable et justifiable. L'ONSS s'engage durant la période du présent contrat d'administration à développer un système de mesure de l'efficacité de sa gestion des dossiers pour lesquels un indicateur pertinent et mesurable est possible.

A. 1. Balanced scorecard

L'ONSS dispose déjà de différents éléments pour le contrôle de la gestion : les « general views », les tableaux de bord, les statistiques ad hoc venant du SAS, ainsi que les tableaux du datawarehouse et d'Orestes (instrument de mesure des prestations). L'ONSS veut profiter du nouveau cycle de suivi du contrat d'administration pour vérifier si ces différents résultats peuvent être réunis dans un balanced scorecard. Ce balanced scorecard (BSC) doit, pour le management, être un modèle de pilotage avec lequel on mesure systématiquement si les indicateurs ou les objectifs sont réalisés, et en particulier les facteurs de succès critiques. Si les résultats ne sont pas satisfaisants, on initiera systématiquement les démarches d'adaptation nécessaires. Le management veut aussi utiliser ce BSC pour communiquer à tous les agents les informations relatives au suivi de la stratégie.

A. 2. Audit interne

L'ONSS s'engage pendant la réalisation du présent contrat à développer l'audit interne sur base d'une évaluation fiable de l'adéquation et de l'effectivité des mesures de contrôle internes afin de pouvoir en déduire les recommandations nécessaires pour améliorer le contrôle interne.

L'audit interne doit contribuer, au moyen d'une appréciation de la fiabilité des indicateurs et des chiffres fournis, à garantir la validité et la conformité des données présentées dans le contrat d'administration. Durant la période de validité du prochain contrat d'administration, l'audit interne veut construire graduellement cette évaluation pour qu'à la fin de cette période une garantie complète soit réalisable (audit sur les processus de mesure des performances).

A. 3. CAF

Le CAF (Common Assessment Framework) a été développé pour les services publics européens qui souhaitent améliorer leur fonctionnement par l'introduction de la gestion de la qualité. L'autoévaluation leur permet d'identifier leurs points forts et de savoir dans quels domaines ils doivent s'améliorer. Une application périodique du CAF (par exemple tous les 2 ans) permet d'obtenir à terme un aperçu des progrès enregistrés, et ce, pour tous les membres de l'organisation.

En 2004, l'ONSS a réalisé pour la première fois l'exercice CAF. Celui-ci a engendré des initiatives d'amélioration au niveau de la communication interne : un cahier d'information sur les objectifs et les missions de chaque service ainsi que la modernisation de l'intranet et des fiches de description des projets sur Orii. Le CAF est de préférence organisé tous les deux ans.

L'ONSS s'engage à réaliser en 2010 et 2012 un exercice CAF. Les résultats de l'exercice CAF seront repris dans le plan stratégique de l'ONSS.

A. 4. Comptabilité analytique

En attendant le développement d'un système de validation des indicateurs d'efficacité, l'ONSS se préoccupe de l'introduction progressive d'une comptabilité analytique.

L'ONSS souhaite utiliser en tout premier lieu cette comptabilité analytique pour l'analyse des frais/coûts des nouveaux projets ou initiatives.

A. 5. Collaboration entre IPSS

L'ONSS est une administration ouverte et veut collaborer à tous les niveaux avec toutes les institutions publiques de sécurité sociale. A cet effet, l'ONSS veut encourager au sein du collège des IPSS, des initiatives pour partager les compétences des directions de soutien (marchés publics comptabilité, logistique, formation,...).

B. Evaluation

Action	Statut	Issues
Balanced scorecard		
Audit interne		
Caf		
Comptabilité analytique		

V. Collaboration avec les autorités en général et les autorités de tutelle en particulier

A. Description de la mission

Article 27 Collaboration

Grâce aux contacts avec les interlocuteurs sociaux représentés, d'une part, au sein du Comité de gestion de l'ONSS et, d'autre part, au sein du Comité de gestion de la sécurité sociale, mais aussi grâce à la bonne collaboration avec toutes les parties représentées au Conseil National du Travail et, grâce aux contacts échangés avec les autorités de tutelle, l'ONSS est à même d'introduire des propositions de qualité et techniquement exécutables.

Lors des premiers contrats d'administration, l'ONSS a préparé, outre l'élaboration des prévisions budgétaires et toutes les simulations dans le cadre de la nouvelle réglementation, d'importantes initiatives législatives telles que le travail législatif et technique préparatoire à l'instauration de la DMFA ou à la simplification des réductions de cotisations.

Dans le cadre de ses missions, et compte tenu de ses possibilités, l'ONSS collabore de manière loyale avec l'ensemble des Autorités, principalement avec le Gouvernement, et en particulier avec le Ministre des Affaires sociales, le Ministre de l'Emploi, le Ministre du Budget et le Ministre de la Fonction publique.

Ainsi, l'ONSS essaie de formuler d'initiative des propositions relatives aux améliorations à apporter aux dispositions existantes, remet des avis au Gouvernement et l'assiste dans la préparation de nouvelles réglementations. Chaque fois qu'il dispose de données à cet effet, l'ONSS calcule les coûts budgétaires des nouvelles dispositions en préparation ou des adaptations des dispositions en vigueur.

En matière statistique, l'ONSS met ses connaissances à la disposition de toutes les autorités publiques qui en font la demande, en particulier l'Institut national de la Statistique, l'Institut des Comptes nationaux et la Banque Carrefour de la sécurité sociale.

L'ONSS entretient également des contacts suivis avec les auditorats du travail et l'ensemble des services d'inspection, en particulier l'Inspection sociale, l'Inspection des lois sociales et l'Inspection de l'ONEm.

Article 28 Participation aux projets politiques/stratégiques des Ministres de tutelle ou du Gouvernement fédéral

L'ONSS donnera l'attention nécessaire aux aspects stratégiques, à savoir la manière dont il va réagir aux défis d'avenir et va participer aux projets politiques qui en découlent. Dans ce cadre, il assurera sa participation opérationnelle aux projets stratégiques et politiques mis en place par les Ministres de tutelle et le Gouvernement fédéral en fonction des moyens qui seront mis à sa disposition.

Un accord devra être négocié pour chaque projet pour en garantir l'efficacité. Ces accords devront au minimum contenir les points suivants :

- Description par le Ministre des objectifs/projets politiques et/ou stratégiques, à l'exécution desquels l'ONSS va participer ;
- Types de prestations que l'ONSS pourra fournir dans le cadre de l'exécution de ces projets ;
- La définition des indicateurs d'efficacité choisis de commun accord concernant ces prestations.

B. Objectifs

Article 29 Renforcer le rôle d'appui - établissement de dispositions techniques réalisables

L'ONSS préparera, sur le plan technique, toute la réglementation pour laquelle il est compétent afin d'obtenir, avec les partenaires sociaux, des dispositions cohérentes et techniquement réalisables. A cet effet, l'ONSS préparera les projets de législation en travaillant de manière pluridisciplinaire.

L'ONSS s'engage à effectuer des études spécifiques reliées à ses missions de base.

L'ONSS reprend la réglementation qu'il a préparée ainsi que les études effectuées dans son rapport de suivi.

VI. Budget et Moyens

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

Article 30 Contenu

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

Article 31 Définitions et généralités

Le budget de gestion comprend l'ensemble des recettes et des dépenses relatives à la gestion de l'Institution, telles qu'énumérées aux annexes 1 et 2 de la circulaire du 19 juillet 2007 aux institutions publiques de sécurité sociale.

Les recettes propres, qui résultent de prestations effectuées pour des tiers sur la base d'un recouvrement des frais, s'ajoutent à l'enveloppe de gestion en respectant les procédures de fixation et d'adaptation du budget telles que fixées par l'arrêté royal du 3 avril 1997.

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

Si les moyens disponibles (humains ou budgétaires) sont réduits, ou que les missions sont élargies sans que les crédits soient majorés, ce manque de moyens sera répercuté dans l'exécution des objectifs du contrat, sur la base d'un instrument de mesure objectif.

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

Une distinction est opérée entre :

- les dépenses de personnel ;
- les dépenses de fonctionnement ordinaire ;
- les dépenses de fonctionnement informatique ;
- les dépenses d'investissements (biens immobiliers, informatique et biens mobiliers).

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.

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 de l'AR du 3 avril 1997, sont traités dans les conditions prévues par l'article 14, § 1^{er}, précité et dans les meilleurs délais par le Commissaire du Gouvernement du Budget.

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.

Article 32 Budget de gestion pour les exercices 2010, 2011 et 2012

Le budget de gestion de l'institution pour les exercices 2010, 2011 et 2012, fixé conformément à l'article 31 et à la décision du Conseil des Ministres du 27 novembre 2009, est établi comme suit :

	2010	2011	2012
		<i>Pour information</i>	<i>Pour information</i>
		<i>Inflation 1,5 %</i>	<i>Prix constants 2011</i>
Dépenses de personnel ⁽¹⁾	78.502.934	79.680.478	79.680.478
Dépenses de fonctionnement	79.851.582	81.049.356	81.049.356
<i>Dont : Fonctionnement ordinaire</i>	12.280.958	12.465.172	12.465.172
Informatique - ONS	396.933	402.887	402.887
Informatique - Smals	67.173.691	68.181.296	68.181.296
Investissements	1.304.684	1.324.254	1.324.254
<i>Dont : Investissements mobiliers</i>	260.876	264.789	264.789
<i>Investissements informatiques</i>	634.410	643.926	643.926
<i>Investissements immobiliers</i>	409.398	415.539	415.539
Total	159.659.200	162.054.088	162.054.088
Enregistrement électronique de la présence sur les chantiers	3.000.000	300.000	300.000

(1) à l'exception des arriérés en matière de formations certifiées - les allocations de compétence pour l'année 2010

Conformément à l'article 5 de l'AR du 3 avril 1997, le montant maximal des crédits de personnel statutaire est fixé à 76.861.934 EUR pour l'exercice 2010, à 78.014.803 EUR pour l'exercice 2011 et à 78.014.803 EUR pour l'exercice 2012.

L'exécution du budget 2010 se fera conformément aux décisions et la notification du Conseil des Ministres du 27 novembre 2009.

Une provision pour le paiement des arriérés de primes de compétence qui seront dus est constituée annuellement. Le montant des dépenses de personnel autorisées par IPSS tel que repris dans le contrat d'administration sera augmenté du montant nécessaire à la liquidation des arriérés relatifs aux primes de compétence liquidées en septembre, pour autant que la somme des montants de toutes les institutions ne dépasse pas le montant total de la provision.

Cette augmentation sera autorisée dans le courant du mois d'octobre par le Secrétaire d'Etat au Budget, sur proposition du ou des Ministres de tutelle de l'institution concernée et sur base des pièces justificatives des paiements effectués et de l'avis du Commissaire du Gouvernement représentant le Ministre du Budget auprès de l'institution.

Les montants budgétaires pour les exercices 2011 et 2012 sont obtenus sur base de la méthode de calcul propre à l'institution et sur base des hypothèses actuelles. Ces montants pourront faire l'objet d'une réévaluation annuelle et sont donc mentionnés à titre indicatif. Néanmoins, dans la mesure du possible et de la politique budgétaire de l'Etat fédéral, l'Etat fédéral s'engage à respecter au maximum les montants inscrits (ou réévalués en cas de réévaluation) pour les exercices 2011 et 2012.

Si dans le cadre de la politique budgétaire de l'Etat, l'Etat fédéral ne pouvait respecter ce cadre budgétaire, et pour autant que les décisions budgétaires soient susceptibles de mettre en danger la réalisation de certains projets ou objectifs contenus dans le présent contrat, l'Institution, le cas échéant, adaptera, en concertation avec le Ministre de Tutelle, les objectifs à atteindre à due concurrence à l'aide de son modèle de fixation automatique des crédits de gestion. L'évaluation du contrat tiendra compte de l'adaptation intermédiaire des objectifs.

Article 33 Réévaluation annuelle

A politique inchangée, chacune des 2 années suivantes, les montants de chaque catégorie de dépenses seront réévalués de la manière suivante :

a. Crédits de personnel

Les crédits de personnel seront paramétrisés en fonction de l'évolution du coefficient moyen de liquidation selon la formule :

$$\frac{\text{Coefficient moyen de liquidation des rémunérations année N (1)}}{\text{Coefficient moyen de liquidation des rémunérations année N-1 (2)}}$$

- (1) hypothèse du budget économique du Bureau du Plan
- (2) Coefficient réel

Toutefois, si le montant global des crédits de personnel calculé de la manière indiquée ci-dessus était inférieur au montant obtenu par la méthode de calcul propre à l'Institution, et pour autant que cette différence soit susceptible de mettre en danger la réalisation de certains projets ou objectifs contenus dans le présent contrat, cette problématique serait discutée sur l'initiative de l'institution concernée pendant la préfiguration ou le contrôle budgétaire, et des crédits complémentaires seront éventuellement accordés.

Les dépenses de personnel supplémentaires obligatoires, nécessaires et imprévisibles qui sont la conséquence d'une décision gouvernementale seront ajoutées aux crédits de personnel, conformément aux principes d'adaptation repris au point 47

b. Crédits de fonctionnement et d'investissements à l'exclusion des crédits d'investissements immobiliers

Les crédits de l'année précédente évoluent en fonction de l'indice santé figurant dans le budget économique qui sert de base à l'établissement du budget de l'année concernée.

Si l'application de la formule ci-dessus devait mettre en danger la réalisation de certains projets ou objectifs contenus dans le présent contrat, cette problématique serait discutée à l'initiative de l'institution pendant la préfiguration ou le contrôle budgétaires, et des crédits complémentaires éventuellement accordés.

c. Crédits d'investissements immobiliers

Les crédits d'investissements immobiliers sont déterminés chaque année en fonction des besoins établis, moyennant l'avis favorable du Commissaire du Gouvernement du Budget, tenant compte, notamment, de l'évolution du programme pluriannuel.

Article 34 Opérations immobilières

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

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

Article 35 Comptabilité analytique

L'Institution s'engage à procéder au développement et à l'implémentation d'un plan comptable fondé sur le plan comptable normalisé pour les institutions publiques de sécurité sociale.

L'Institution mettra à profit la période du présent contrat pour développer ou approfondir un système de comptabilité analytique permettant de déterminer le coût des principales activités de base, ainsi que du développement et de l'entretien des nouveaux projets.

Ce système sera évalué selon les procédures généralement admises de contrôle et d'audit interne.

Les institutions publiques de sécurité sociale organiseront un réseau de contacts et d'échanges méthodologiques et techniques concernant ces matières, auquel le Service Public Fédéral Budget et Contrôle de la gestion apportera son soutien.

Article 36. Transmission des états périodiques

L'institution communiquera trimestriellement au(x) Ministre (s) de tutelle et au Ministre ayant le budget dans ses attributions un état des recettes et des dépenses de missions et de gestion.

B. Méthodes et instruments de mesure du suivi

Article 37 Degré de réalisation

Sous réserve d'une autre formulation et pour autant que le plan de personnel de l'ONSS ait été effectivement rempli (unités temps plein définies comme nécessaires), il est entendu, d'une part, que les engagements de l'ONSS sont censés être respectés si le degré de réalisation se situe entre 90 et 100% et pour autant que le personnel requis soit effectivement disponible et opérationnel et, d'autre part, que lesdits engagements valent à politique inchangée et que, par conséquent, leur évaluation, notamment à partir des instruments de mesure s'effectuera le cas échéant en tenant compte des décisions politiques prises après la date de conclusion du présent contrat par les deux délégations désignées.

Article 38 Plan d'administration

L'ONSS établit chaque année un plan d'administration conformément à l'article 10, alinéa 1^{er}, de l'arrêté de responsabilisation et effectue périodiquement le suivi du plan d'administration.

VII. Engagements et préservation des intérêts de l'Etat

A. Engagements généraux communs aux deux parties

Article 39 Cadre juridique du contrat

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

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

Article 40 Principes de gestion

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.

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.

B. Engagements concernant les adaptations en cours de contrat

Article 41 Prise d'avis, concertation et information préalables

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

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

C. Engagements concernant les modifications du contrat

Article 42 Modification du contrat

Chaque partie peut proposer à l'autre partie une révision du contrat avant son terme.

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

Les parties contractantes s'engagent à fournir une proposition de modification de la procédure d'avenant

Article 43 Communication des décisions

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.

D. Engagements concernant le suivi de la réalisation des contrats

Article 44 Suivi de la réalisation des objectifs

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.

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 du Gouvernement qui les représentent, le cas échéant, via la mise en place du Collège des Commissaires du Gouvernement, tel que prévu par les articles 7 à 11 de l'arrêté royal du 14 novembre 2001 réglant les conditions de nomination et l'exercice de la mission des Commissaires du Gouvernement auprès des institutions publiques de sécurité sociale..

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

Les parties s'engagent à développer conjointement une méthodologie en vue de la rédaction dudit rapport.

Article 45 Calendrier

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

Ce calendrier en vue de l'évaluation annuelle ne pourra toutefois pas prévoir des délais supérieurs à ceux prévus ci-dessous:

- Transmission d'un projet d'évaluation de la réalisation des engagements respectifs par l'institution aux Commissaires du Gouvernement au plus tard pour le 31 mars ;
- Organisation de la réunion de concertation dans les 15 jours qui suivent la remise du projet d'évaluation de la réalisation des engagements respectifs par l'institution;
- Transmission du rapport contradictoire et motivé sur les résultats de la concertation dans les 15 jours après la fin de la concertation;
- Le cas échéant, adaptation du contrat d'administration à la situation modifiée en exécution de l'article 8, § 3, alinéa 1^{er} de l'arrêté royal du 3 avril 1997.

E. Engagements consécutifs à l'évaluation de la réalisation des contrats

Article 46 Impact des mesures décidées après la signature du contrat

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

Article 47 Respect des engagements

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

En cas de litige sur l'existence même du non-respect de tout ou partie des engagements repris au présent contrat ou en cas de désaccord fondamental sur les mesures à prendre pour remédier à une défaillance, les parties tenteront, autant que

faire se peut, de se concilier. En cas de désaccord persistant, les parties conviennent dans un rapport contradictoire de la meilleure manière de se départager.

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

Article 48 Normes de sécurité

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

F. Engagements concernant la gestion du personnel

Article 49 Gestion du personnel

En matière de gestion des ressources humaines, l'Etat s'engage à ce que le plus rapidement possible, un ou plusieurs SLA's soient conclus entre Selor et les institutions publiques de sécurité sociale. Les institutions publiques de sécurité sociale apporteront leur soutien à la conclusion de ces SLA's.

Les discussions autour de ces SLA's devront porter sur les thématiques suivantes :

- La responsabilisation des institutions en matière d'organisation des recrutements de contractuels et des épreuves complémentaires pour les recrutements de statutaires, ce qui suppose une attention particulière pour une politique dynamique de certification ainsi que des engagements mutuels de la part de Selor et des institutions ;
- L'optimisation de la coopération entre Selor et les institutions prévoyant une représentation de celles-ci au sein d'un organisme d'avis, appelé board of stakeholders de Selor ;
- L'organisation de sélections communes à l'ensemble (ou une partie) des institutions en vue de recruter des fonctions spécifiques mais communes, ce qui suppose une attention particulière pour une utilisation dynamique des réserves avec le support actif de Selor ;
- La gestion des recrutements futurs en tenant compte des problèmes des institutions liés à la pyramide des âges qui seront déterminés par les institutions.

Le ou les SLA seront évalués quant à leur exécution de manière à analyser si des adaptations réglementaires doivent être prises afin d'élargir le champ des possibilités des IPSS en matière de gestion de leur politique de personnel.

L'institution s'engage à respecter ses obligations en matière de communication et de reporting en matière de fonction publique et à collaborer de manière constructive à toute obligation future en la matière.

A cet égard, l'Etat fédéral s'engage à effectuer une concertation préalable sur la manière la plus efficace en matière d'échange d'informations.

G. Engagements concernant la gestion des financements

Article 50. Après concertation préalable avec les institutions et dans le respect de la politique budgétaire, l'Etat s'engage à respecter le plan de trésorerie établi annuellement pour le versement des subventions à la Gestion globale, des financements alternatifs et des affectations spécifiques

Article 51. L'Etat s'engage à fournir à l'institution les hypothèses de base nécessaires à l'établissement du budget des missions, entre 12 et 17 jours ouvrables avant la séance du Comité de gestion de la Sécurité Sociale (ou le Conseil d'Administration pour l'INASTI) au cours de laquelle le rapport budgétaire au Gouvernement est établi ou avant l'échéance prévue pour la transmission des tableaux budgétaires si celle-ci est demandée préalablement. Il s'agit ici des hypothèses de base définies par le Comité Scientifique pour le Budget Economique.

H. Engagements concernant la gestion durable

Article 52. Dans le cadre des engagements de l'institution en matière de gestion durable, l'Etat fédéral appuiera et soutiendra toutes les initiatives de collaboration avec Fedesco et le SPP Développement durable.

I. Engagement en matière de synergies entre IPSS

Article 53. L'institution s'engage à rechercher au maximum des synergies avec les autres institutions

Concernant les synergies en matière de gestion, le Collège des IPSS établira chaque année à l'attention de l'Etat fédéral un rapport décrivant les initiatives prises en la matière au cours de l'année écoulée ainsi que leur degré de réalisation. Les initiatives en matière d'ICT seront rapportées par le Comité général de coordination via les canaux actuels de reporting.

Dans ce cadre et pour autant que les initiatives communes répondent à des besoins propres, l'institution y apportera sa pleine collaboration.

Lors du Conseil des Ministres du 13 octobre 2009, l'Etat fédéral a décidé d'installer un groupe de travail sous la présidence des ministres de tutelle, chargé, entre autres, de réfléchir à la gestion financière et à la gestion des réserves, à la gestion des bâtiments, à l'organisation de la perception des cotisations sociales, à l'équipement informatique. Les institutions s'engagent à y apporter leur pleine collaboration, afin que ce groupe de travail puisse déposer ses conclusions à la mi-2011 (ou plus rapidement sur certains thèmes) et rencontrer ainsi le souhait du Gouvernement de continuer à améliorer le fonctionnement des IPSS et de les préparer aux défis futurs de la sécurité sociale.

Au sein du même groupe de travail, une concertation aura lieu concernant...

- différents aspects prioritaires en matière de fonction publique, de gestion de personnel et de recrutement ;
- la thématique des recettes propres de gestion (hors recettes propres qui résultent de prestations effectuées pour des tiers) ;
- la thématique des sanctions positives et négatives telles que prévue par la Loi du 26 juillet 1996 et l'arrêté royal du 3 avril 1997.

Ce groupe de travail est composé par les Ministres de Tutelle, qui en assureront la présidence, le Ministre de la Fonction publique, le Ministre du Budget, les représentants du Collège des IPSS et les représentants des partenaires sociaux.

J. Lutte contre la fraude sociale, les erreurs et les indus

Article 54. L'institution établira, chaque année, à l'attention des Ministres concernés, un rapport sur les initiatives prises (et à prendre) et les résultats engrangés concernant la lutte contre la fraude sociale, les indus et les erreurs et l'analyse et la constatation des phénomènes de fraude, d'indus et d'erreur.

VIII. Dispositions finales

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

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

Pour chaque service ayant des contacts avec les assurés sociaux, les dispositions de la Charte de l'assuré social s'appliquent et les engagements doivent être respectés.

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

A. Durée du présent contrat

Article 55 Le présent contrat est conclu pour une durée déterminée de trois ans.

B. Entrée en vigueur

Article 56 Le présent contrat entre en vigueur le 1^{er} janvier 2010.

Signé à Bruxelles, le 18 décembre 2009

En 3 exemplaires

Pour l'ONSS

Pour l'Etat fédéral

**Les représentants des travailleurs et
employeurs délégués par le Comité de
Gestion**

La Ministre des Affaires sociales

Laurette ONKELINX

Ann VAN LAER

La Ministre de l'Emploi

Paul SOETE

Joëlle MILQUET

Daniel VAN DAELE

La Ministre de la Fonction publique

Ivo VAN DAMME

Inge VERVOTTE

L'Administration générale

Le Secrétaire d'Etat au Budget

Koen SNYDERS
Administrateur général

Melchior WATHELET