

Bijlage bij het koninklijk besluit van 8 april 2002
Bestuurovereenkomst RJV — Federaal overheid — 2002-2004.

KWALITEIT ALS DOELSTELLING

De **Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie** neemt een unieke plaats in in de Europese sociale zekerheid. Hij is een **zelfbedruipende** openbare instelling van het federale België, die ressorteert onder de Minister van Sociale Zaken. Als dusdanig maakt hij deel uit van het informaticanetwerk van de Belgische sociale zekerheid.

De hoofdopdrachten van de RJV bestaan erin :

- als vakantiefonds, het vakantiegeld uit te betalen aan de arbeiders die van hem afhangen;
- als beheerder van de sector van de jaarlijkse vakantie, erop toe te zien dat het vakantiegeld door de twaalf bijzondere vakantiefondsen wordt uitbetaald aan de arbeiders waarvoor zij bevoegd zijn;
- ondersteuning te bieden aan het netwerk van de sociale zekerheid om de goede werking ervan te verzekeren en de nodige inlichtingen te verstrekken in het belang van andere sociale zekerheidssectoren.

In het licht van de verwezenlijking van zijn maatschappelijke opdracht is de RJV gehouden tot de toepassing van het Handvest van de sociaal verzekerde en het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten.

De RJV heeft overigens een eigen charter, dat zijn sociaal engagement vertaalt in een partnerschap met werkgevers en werknemers - de gebruikers van zijn diensten - en met de overheden.

De betrekkingen worden geaxeerd op een actieve samenwerking met de bijzondere vakantiefondsen en met de verenigingen die de werknemers vertegenwoordigen - eveneens bevoorrechte partners van de Rijksdienst.

Aldus is de opdracht van de RJV gebaseerd op een opmerkelijke sociale solidariteit, vermits de Rijksdienst aan elke arbeider de stipte uitbetaling garandeert van het vakantiegeld dat hem toekomt en het voordeel van de vakantie voor éénieder openstelt door de bevordering van vakantiecentra van sociaal toerisme.

De financiering van de betaalde vakantiedagen berust inderdaad op het beginsel van de solidariteit : solidariteit door de werkgeversbijdrage; solidariteit tussen de arbeiders en solidariteit tussen de economische sectoren.

De middelen die daartoe worden ingezet, zijn, in de relatie met het personeel, gestoeld op vertrouwen en loyaliteit, alsook op het nastreven van foutloze dienstverlening. Ten aanzien van de sociaal verzekerde en van de overheden wordt de klemtoon gelegd op de naleving van het recht, op sociale gelijkheid, op prospectieve analyse.

De RJV vertrekt van het standpunt dat de succesvolle verwezenlijking van zijn opdracht steunt op de kracht van zijn engagement om tegemoet te komen aan de verwachtingen van zijn onderscheiden partners, en dit ongeacht hun hoedanigheid.

Het niveau van efficiëntie en dynamisme dat de RJV vandaag bij de realisatie van zijn opdrachten kan bieden, werd slechts mogelijk gemaakt door de grondige modernisering van de instelling in de loop van de jaren 1990.

Voorstelling van de verworvenheden van de RJV

* *Het netwerk*

In 1991 koos de RJV er resoluut voor om, als instelling van het primair netwerk van de sociale zekerheid, actief deel te nemen aan de modernisering van de sociale zekerheid. Samen met de Rijksdienst voor Sociale Zekerheid (RSZ) en de Algemene Spaar- en Lijfrentekas (ASLK) was de RJV, bij de oprichting van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ), één van de **voortrekkers bij de totstandkoming van het informaticanetwerk**. Met dit netwerk kwam er een einde aan de overzending van de gegevens op papieren drager en konden deze gegevens rechtstreeks in de informaticabestanden worden verbeterd. Hiermee werd het bewijs geleverd dat de RJV definitief bereid was de weg van de nieuwe technologieën in te slaan.

In maart 1997 werd een samenwerkingsprotocol ondertekend tussen de RJV en de ex-ASLK (in een later stadium de v.z.w. CIMiRe, belast met het beheer van de multifunctionele individuele rekening), dat een nieuwe impuls gaf aan het onderzoek naar de identiteit van de werknemers die niet op een correcte wijze werden aangegeven door de werkgever (geen of verkeerd INSZ). Na een eerste controle van CIMiRe worden de resterende niet-geïdentificeerde prestatieaangiften doorgegeven aan de RJV die dan de opzoekingen verderzet. Vaak levert dit een gunstig resultaat op, gezien het moment van de uitbetaling van het vakantiegeld in de nabije toekomst ligt en de betrokkenen zich ervan bewust zijn dat aan deze uitbetaling geen gevolg kan worden gegeven wanneer de instelling niet beschikt over gegevens die een juiste identificatie van de sociaal verzekerde toelaten.

* *De business process reengineering*

Met betrekking tot de eigen interne organisatie heeft de RJV de gangbare werkprocedures volledig herzien, niet alleen op het vlak van het management, maar ook op het vlak van het kwaliteitsbeheer, waarbij de aandacht voornamelijk werd gericht op het belang van de sociaal verzekerde als klant. In de jaren 1992 tot 1996, naar aanleiding van een « business process reengineering », werd alzo voorzien in een nieuwe informaticatoepassing, waardoor de oude toepassingen en de bestaande beheersmethodes grondig werden gewijzigd. De RJV werd omgevormd tot een **nieuwe toekomstgerichte instelling**. Sinds 1992 werd de exploitatie van het informaticacentrum volledig gemoderniseerd. Een uiterst krachtige mainframe werd geïnstalleerd en de schijfruimte werd aanzienlijk uitgebreid.

Dankzij die nieuwe aanpak konden, vanaf 1993, de gegevens die aan de basis liggen van de berekening van het vakantiegeld, op een uiterst betrouwbare manier worden verwerkt; dit maakte het ook mogelijk de performantiesnelheid van de informatieverwerking en de kwaliteit van het geleverde werk aanzienlijk te verbeteren.

De analyse van de werkmethodes en de uitbouw van een **nieuw informaticaconcept**, vereisten tussen 1990 en 1992 een grondige en intensieve voorbereiding, waarbij actief werd samengewerkt zowel met het beheersorgaan en de directie als met het personeel. De doelstelling bestond erin « **de burger-klant** » **centraal te stellen**. Een systeem op basis van gedefinieerde parameters maakt het mogelijk een eerste controle op de gegevens te verrichten, zodat er ruimte vrijkomt om het beschikbare personeel efficiënter in te zetten. **Meer dan 90 % van de gegevens** worden nu volautomatisch verwerkt, terwijl voor 1992 elk gegeven werd geëditteerd en geverifieerd. Enerzijds kan hierdoor een betere dienstverlening worden gegarandeerd aan de gebruikers vermits het beheer toegespitst wordt op anomaliecorrectie en, anderzijds, kon het effect van een personeelsafname worden opgevangen en nieuwe taken worden aangepakt. Dit resulteerde in de afvoering van een aantal repetitieve en weinig renderende taken.

*** Het APPC**

Door zich voortdurend aan te passen en met de ambitie om een meerwaarde te verkrijgen in zijn rol als actor in het primair netwerk, heeft de RJV zich daarenboven geïntegreerd als **pilootinstelling** bij het beheer van de gegevensstromen in het netwerk van de sociale zekerheid, dankzij de invoering, vanaf februari 1996, van een nieuw concept van communicatie, met name het APPC (*Advanced Program to Program Communication*), met de bestanden van het Rijksregister, van de RSZ en van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Dit betekent dat de computers van de vermelde instellingen rechtstreeks met elkaar kunnen communiceren. Met het APPC beschikt de RJV over een krachtig, gebruiksvriendelijk en sneller multisessie-ontwikkelingssysteem. Het indrukken van een toets volstaat om onmiddellijk over te schakelen van het bestand van de RJV naar dat van het Rijksregister en de RSZ. Dit resulteert in een aanzienlijke kwalitatieve verbetering van het werk. Een ambtenaar kan door één enkele bewerking een bepaald gegeven vanuit het bestand van het Rijksregister of van de RSZ invoeren in de database van de RJV, hetgeen de vaak eentonige en mogelijk foute encodings overbodig maakt en ten goede komt aan de exactheid van de gegevens. Bovendien kan een in de RJV-databank aangebrachte verbetering rechtstreeks in de databank met de loon- en arbeidstijdgegevens (LATg) van de RSZ worden aangebracht. De snelle uitwisseling van correcte gegevens is dus een factor die aanzienlijk bijdraagt tot de tijdige uitbetaling van het juiste vakantiegeld.

*** Het personeel**

De respons die de RJV kon bieden op technologisch en organisatorisch vlak viel weliswaar samen met een afname van het personeelsvolume en met een upgradation van human resources via bijkomende vorming. De RJV werd aan het eind van de jaren 1980 en het begin van de jaren 1990 immers geconfronteerd met een groot aantal afvloeiingen, te wijten aan de leeftijdsstructuur binnen de instelling. Ingevolge de stopzetting van de aanwervingen konden die personeelsleden niet worden vervangen. De Rijksdienst had bijgevolg te kampen met een aanzienlijke inkrimping van zijn personeelsbestand : het aantal voltijds-equivalenten is van 372 in 1992 verminderd tot 311 in 2000, hetgeen een afname met 16,4 % inhoudt. Tezelfdertijd vertoonde de werkbelasting daartegenover een aperte inflatie, o.a. qua aantal ontvangen attesten, waar een toename werd vastgesteld van 83 678 in 1995 tot 118 500 in 2000 (d.i. een verhoging met 41 %). Tijdens dezelfde periode evolueerde het aantal anomalieën zowel voor de dienst signaletiek als voor de dienst arbeidersrekeningen van 385 130 in 1995 tot 489 480 in 2000 (d.i. een toename met meer dan 27 %); het aantal dossiers dat werd ingediend door de schuldeisers groeide eveneens exponentieel aan van 32 205 in 1993 tot 83 086 eind 2000, d.w.z. een stijging met 158 %.

Ook dient de aandacht gevestigd op het feit dat er sedert enkele jaren bijkomend een beroep wordt gedaan op verschillende personeelsleden van niveau 1 voor de invulling van nieuwe functies, zoals de functie van vormingsdirecteur, beheerder van het evaluatiesysteem, verantwoordelijke voor het gelijke kansenbeleid, veiligheidsadviseur, ambtenaar belast met de administratieve vereenvoudiging. Daarnaast is er een actieve deelname aan een steeds groeiend aantal werkgroepen binnen het netwerk van de sociale zekerheid (multifunctionele aangifte, veiligheid, Handvest, bestuursovereenkomst, enz.) en het netwerk met de bijzondere vakantiefondsen, zonder dat hiervoor bijkomend personeel werd aangeworven.

Conclusies

Terwijl sinds de informatisering een belangrijke productiviteitsstijging werd vastgesteld met betrekking tot taken die voorheen manueel werden uitgevoerd, mag niet uit het oog worden verloren dat de informatica ook nieuwe taken met zich heeft gebracht en nieuwe diensten ten aanzien van het publiek heeft mogelijk gemaakt.

Door de natuurlijke personeelsafvloeiingen wordt er een tekort, voornamelijk aan gespecialiseerd personeel vastgesteld. Het huidige aantal volstaat niet langer om de nieuwe bijkomende taken uit te voeren, dit terwijl de tendens tot arbeidsduurvermindering, deeltijdse arbeid, loopbaanonderbreking, verlof zonder wedde, enz... zich doorzet.

Infrastructuur en informaticamaterieel verouderen steeds sneller in een evolutieve technologische omgeving en vereisen een intensief onderhoud of nopen tot vervanging. De investeringen moeten bijgevolg worden bijgestuurd in functie van de noden.

Niet zonder reden kan verder worden aangehaald dat de RJV en de sector van de jaarlijkse vakantie, wat betreft de verwezenlijking van hun hoofdplicht, volgens een jaarlijkse periodiciteit werken. Dit impliceert dat het tijdsverloop tussen de vaststelling van een disfunctie, het zoeken naar de oorzaken ervan en het verifiëren van de aangebrachte correcties hieraan eveneens onderhevig zijn.

Van essentieel belang is de sociale rol die de RJV vervult. De arbeider geniet inderdaad van een gewaarborgd recht op vakantiegeld, zelfs wanneer de werkgever de bijdragen voor de jaarlijkse vakantie niet heeft betaald of in geval van faillissement. Bovendien biedt het systeem de sociale garantie dat de arbeider over zijn loon en zijn vakantiegeld kan beschikken wanneer hij zijn vakantie opneemt, ongeacht zijn diverse tewerkstellingen tijdens het referentiejaar. Dit recht illustreert het principe van de solidariteit tussen de werknemers en de sectoren.

GEMEENSCHAPPELIJKE INLEIDING

In het kader van de bestuursovereenkomsten en de wettelijke en reglementaire verplichtingen opgelegd aan de instellingen van sociale zekerheid inzake verwerking van de aanvragen en gedragsregels ten opzichte van het publiek.

Algemene artikelen :

Artikel 1. De verbintenissen opgenomen in deze bestuursovereenkomst doen geen afbreuk aan de verplichting van de RJV om de diverse wettelijke en reglementaire teksten na te leven die algemene richtlijnen bevatten welke bij het onderzoek van de rechten op uitkeringen en in de omgang met de sociaal verzekerden aan de instellingen van sociale zekerheid worden opgelegd, te weten :

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

Voor elke dienst die in contact staat met de sociaal verzekerden zijn de bepalingen van het Handvest van de sociaal verzekerde van toepassing en moeten de verbintenissen worden nageleefd.

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

Artikel 2. De RJV verbindt zich ertoe aan de samenwerkende instellingen elk verzuim van hun kant, dat tot gevolg heeft dat de sociaal verzekerden worden geschaad, te signaleren. De vastgestelde problemen worden pro-actief behandeld.

Artikel 3. Waar de geldende regels en wetgevingen in het kader van individuele beslissingen een bepaalde beoordelingsmarge toestaan, moet de RJV doorzichtige en eenvormige objectieve criteria opstellen.

Artikel 4. De RJV verbindt zich ertoe een « pro-actieve » opstelling aan te nemen in termen van overdracht en exploitatie van gegevens, in het kader van het Handvest dat de instelling oplegt om actief aan het onderzoek van het dossier bij te dragen en uit eigen beweging de ontbrekende inlichtingen te verzamelen.

Artikel 5. De toegang van gehandicapte en mindervalide personen in de bestaande gebouwen zal worden vergemakkelijkt; in de nieuwe, te huren of aan te kopen gebouwen zal voor die personen in het huur- of koopcontract een gemakkelijke toegang worden geëist.

OVEREENKOMST

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 (*Belgisch Staatsblad* van 30 april 1997);

Gelet op het advies van de directieraad van de Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie;

Gelet op het advies van het basisoverlegcomité van de Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie;

Gelet op de goedkeuring door het beheerscomité van de Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie van het ontwerp van bestuursovereenkomst, op 18 april 2000, en van de bestuursovereenkomst onderhandeld met de Regering, op 5 december 2001;

Gelet op het toezicht op de onderlinge « coördinatie » en « coherentie » van de ontwerpen van bestuursovereenkomst van de onderscheiden openbare instellingen van sociale zekerheid uitgeoefend op 12 mei 2000 door het College van openbare instellingen van sociale zekerheid overeenkomstig artikel 6 van het voornoemde koninklijk besluit van 3 april 1997;

Gelet op het advies van de Regeringscommissaris voor de sociale zekerheid inzake de gedragsregels ten overstaan van het publiek en de sociaal verzekerde;

Gelet op de goedkeuring door de Regering na beraadslaging in de Ministerraad op 21 december 2001;

Wordt, overeenkomstig artikel 7, § 1, alinea 1 en artikel 7, § 2, alinea 1 van voornoemd koninklijk besluit van 3 april 1997,

tussen, enerzijds,

de Belgische Staat, vertegenwoordigd door de heer F. Vandenbroucke, Minister van Sociale Zaken en Pensioenen, door de heer J. Vande Lanotte, Vice-Eerste Minister en Minister van Begroting, Maatschappelijke Integratie en Sociale Economie, en door de heer L. Van den Bossche, Minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de openbare Besturen,

hierna genoemd « de Staat »

en, anderzijds,

de Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie, openbare instelling van sociale zekerheid, met zetel gevestigd te 1050 Brussel, Elyzeese Veldenstraat 12, vertegenwoordigd door de stemgerechtigde beheerders aangeduid door het beheerscomité op 6 oktober 1999, Mevr. M. Geerts, de heren G. Denudt, M. Nollet, M. Deruyck, I. Van Damme en C. Van Peteghem en door de administrateur-generaal, de heer A. Smeets, en de adjunct-administrateur-generaal, Dr. A. Gaspard;

hierna genoemd « de RJV »

de volgende bestuursovereenkomst aangegaan voor een periode van drie jaar die aanvangt op 1 januari 2002.

TITEL I. — Inleidende bepalingen

Artikel 1 : Definities

In deze bestuursovereenkomst wordt verstaan onder :

1. « Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie (RJV) » :
de Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie zoals bedoeld in de artikelen 24 en volgende van de bij koninklijk besluit van 28 juni 1971 gecoördineerde wetten betreffende de jaarlijkse vakantie van de werknemers (*Belgisch Staatsblad* van 30 september 1971);
2. « bijzondere vakantiefondsen » :
de bijzondere vakantiefondsen bedoeld in artikel 44 van de reeds genoemde gecoördineerde wetten van 28 juni 1971 (*Belgisch Staatsblad* van 30 september 1971);
3. « RJV-vakantiefonds » :
de diensten van de RJV die belast zijn met de uitbetaling van het vakantiegeld aan de werknemers die van hem afhangen;
4. « RJV-stelsel » :
de diensten van de RJV die belast zijn met het beheer van de sector van de jaarlijkse vakantie van de arbeiders;
5. « arbeider », « werkgever » :
tenzij anders gespecificeerd worden in deze bestuursovereenkomst respectievelijk bedoeld : de arbeider en leerling-arbeider onderworpen aan de gecoördineerde wetten van 28 juni 1971 (*Belgisch Staatsblad* van 30 september 1971) en de persoon die deze tewerkstelt;
6. « beheerscomité » :
het beheerscomité van de Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie bedoeld in artikel 1, 5° van de wet van 25 april 1963 betreffende het beheer van de instellingen van openbaar nut voor sociale zekerheid en sociale voorzorg (*Belgisch Staatsblad* van 25 juli 1963), waarvan de samenstelling, werking en bevoegdheden geregeld worden op grond van artikel 30 van de reeds genoemde gecoördineerde wetten van 28 juni 1971 (*Belgisch Staatsblad* van 30 september 1971);
7. « boordtabellen » :
de boordtabellen zoals bedoeld in artikel 10 van het koninklijk besluit van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid, met toepassing van artikel 47 van de wet van 26 juli 1996 tot modernisering van de sociale zekerheid en de vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels (*Belgisch Staatsblad* van 30 april 1997);
8. « bestuursplan » :
het bestuursplan zoals bedoeld in artikel 10 van het reeds genoemde koninklijk besluit van 3 april 1997 (*Belgisch Staatsblad* van 30 april 1997).
9. « sociaal verzekerde » :
de sociaal verzekerde zoals bedoeld in artikel 2, alinea 1, 7° van het Handvest van de sociaal verzekerde, ingevoerd bij de wet van 11 april 1995 (*Belgisch Staatsblad* van 6 september 1995).

10. « gebruiker van de openbare diensten » :

de bestuurde bedoeld in het Handvest van de gebruiker van de openbare diensten van 4 december 1992 en de Omzendbrief nr. 370 van 12 januari 1993 (*Belgisch Staatsblad* 22 januari 1993).

Artikel 2 : Algemene principes

1. De bestuursovereenkomst regelt noch de inhoudelijke aspecten van de sociale zekerheid, noch de bepaling van het bedrag van de ontvangsten en uitgaven, maar beoogt de bevordering van de kwaliteit en de efficiëntie van de dagelijkse werking en het bestuur van de instellingen, voornamelijk door de toekenning van een grotere beleidsmarge inzake personeel en financiën.
2. De overeenkomstsluitende partijen beschouwen zichzelf als partners die samen met andere partners van het netwerk van de sociale zekerheid, de opdrachten die aan de RJV zijn opgelegd uitvoeren en kunnen uitvoeren.
3. Deze overeenkomst kan geenszins afbreuk doen aan de bevoegdheden, opdrachten en verantwoordelijkheden van andere partijen die bij de toepassing van het stelsel van de jaarlijkse vakantie van de werknemers betrokken zijn.
4. De overeenkomst verbindt de partijen slechts in het raam van de bestaande en reglementair bepaalde bevoegdheidsverdeling tussen de RJV en de bijzondere vakantiefondsen.
5. De beide contracterende partijen verbinden zich ertoe een optimale omgeving te creëren voor de verwezenlijking van hun verbintenissen, meer in het bijzonder door het sluiten van akkoorden met de bijzondere vakantiefondsen, door deze te respecteren en met de overtuiging deze te doen respecteren.
6. De contractanten engageren zich om de beschikkingen na te leven inzake het paritair beheer, dat in het kader van de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid wordt versterkt door de toekenning van ruimere verantwoordelijkheden en meer autonomie aan de RJV, aan zijn directie en zijn beheerscomité.
7. De verbintenissen die uit deze bestuursovereenkomst voortvloeien gelden bij ongewijzigde opdracht. Met gewijzigde opdracht wordt gelijkgesteld elke betekenisvolle aangroei in volume of complexiteit te wijten aan exogene factoren. Bij het vervullen en het evalueren van de realisatie van deze verbintenissen zal derhalve rekening worden gehouden met beleidsbeslissingen genomen na de inwerkingtreding van deze overeenkomst die de realisatie van de overeengekomen doelstellingen hebben beïnvloed.

Artikel 3 : Overzicht van de opdrachten

Als openbare instelling van sociale zekerheid maakt de RJV zijn basisopdrachten waar op drie onderscheiden niveaus :

Op het niveau van het RJV-vakantiefonds :

- * het ambtshalve toekennen van een juist vakantiegeld op het daartoe voorziene tijdstip aan de arbeider en leerling-arbeider waarvan de werkgever is aangesloten bij het RJV-vakantiefonds;

Op het niveau van het RJV-stelsel :

- * het beheren van de sector van de jaarlijkse vakantie van de werknemers.

Deze opdracht omvat in hoofdzaak :

- het verdelen van de sociale gegevens binnen het secundair netwerk van de jaarlijkse vakantie;
- het herverdelen van de bijdragen onder de verschillende vakantiefondsen;
- het toezien op de toepassing van de wetgeving inzake de jaarlijkse vakantie in hoofde van alle betrokken partijen.

Op het niveau van de bevordering van de jaarlijkse vakantie :

- * het toekennen van hypothecaire leningen, aan voordelige rentevoeten, aan centra voor sociaal toerisme.

TITEL II. — Taken en doelstellingen van de Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie

HOOFDSTUK 1. — Bepalingen betreffende de opdracht van openbare dienst inzake de uitbetaling van het vakantiegeld aan de werknemers die afhangen van het RJV-vakantiefonds

Afdeling I. — Doelstellingen in verband met de uitbetaling van het vakantiegeld

Artikel 4 : Beschrijving van de opdracht

Een van de **voornaamste opdrachten** van de RJV bestaat erin het vakantiegeld uit te betalen tegen de daartoe voorziene datum.

De Rijksdienst voor jaarlijkse vakantie heeft in 2000 vakantiegeld toegekend aan **986 590 arbeiders**, voor een totaal van 1 461 137 rechthebbenden voor alle vakantiefondsen, dit is 67,5 % van de arbeiders die kunnen genieten van de jaarlijkse vakantieregeling.

Het RJV-vakantiefonds, ingesteld door de overheid, en de twaalf private vakantiefondsen beheren samen een budget van meer dan € 3 miljard.

De bijzondere vakantiefondsen zijn patronale organen (met uitzondering van de Kas voor betaald verlof van de Belgische voedingsbedrijven en de Rijksverlofkas voor de diamantnijverheid), gestructureerd op een homogene sectorale basis. Daartegenover is de RJV een paritair beheerde instelling met een zeer heterogeen cliënteel in diverse sectoren, telkens met eigen bijzonderheden, die een rechtstreekse invloed hebben op de verwerking van de dossiers.

De werkingskosten van de Rijksdienst (fonds en stelsel) worden geraamd op ongeveer € 19,3 miljoen.

Ambtshalve uitbetaling van het vakantiegeld

De uitbetaling van het vakantiegeld aan een arbeider of leerling-arbeider die daarop recht heeft, gebeurt **ambtshalve**, d.w.z. zonder **voorafgaande** aanvraag van de betrokkene, op basis van de RSZ-aangiften die aan de RJV worden bezorgd via het netwerk van de sociale zekerheid. Het vakantiegeld wordt aan de arbeider uitgekeerd op de vakantiedatum die meegedeeld wordt door de werkgever. In geval van splitsing van de vakantie, wordt het vakantiegeld uitgekeerd op het ogenblik waarop hij zijn hoofdvakantie neemt en ten vroegste op 2 mei (koninklijk besluit van 30 maart 1967 tot bepaling van de algemene uitvoeringsmodaliteiten van de wetten betreffende de jaarlijkse vakantie van de loonarbeiders, art. 23 § 1). Alle betalingen worden trouwens verricht tegen uiterlijk 30 juni; dit is de datum waarop de laatste binnengekomen en nog niet-gevaloriseerde aangiften (zelfs de onvolledige) voor het lopende dienstjaar verwerkt worden met het oog op de uitbetaling.

Uitbetaling van het gewaarborgd vakantiegeld

Indien de werkgever **nalaat de nodige bijdragen voor het vakantiegeld te betalen** of in geval van faillissement van de onderneming, heeft de arbeider niettemin **recht op een gewaarborgd vakantiegeld**.

In geval van **overlijden** blijft het recht op vakantiegeld verworven voor de rechthebbende(n), erfgena(a)m(en) van de arbeider.

In geval van **ontslag** tijdens een gelijkstelbare periode, wordt de uitbetaling van het uitgesteld loon (enkel vakantiegeld) en van het dubbel vakantiegeld voor de maximumduur van de gelijkstelbare periode gewaarborgd door het jaarlijkse vakantiestelsel.

Indien de gelijkstelbare periode niet volledig door de werkgever werd aangegeven maar het recht bestaat, zal de RJV de volledige periode gelijkstellen, ongeacht of deze al dan niet door de werkgever werd aangegeven.

Het vakantiegeld wordt tegen de voorziene datum uitbetaald, op basis van de daartoe beschikbare gegevens, zelfs indien de RJV niet beschikt over alle gegevens die betrekking hebben op een volledig vakantiedienstjaar.

Uitbetaling volgens de door de arbeider gewenste modaliteiten

De RJV verricht de uitbetaling op de door de arbeider gekozen wijze, hetzij door overschrijving op een financiële rekening, hetzij met een circulaire cheque; daarbij wordt een grote soepelheid aan de dag gelegd om rekening te houden met veranderingen van rekeningnummer of van betalingsmodaliteit.

Opdat deze dienstverlening aan de arbeider op een snelle en veilige manier zou kunnen verlopen, werden speciale procedures uitgewerkt.

Aan iedere nieuwe arbeider wordt op geregelde tijdstippen een document toegestuurd waarmee hij de RJV in kennis kan stellen van de wijze waarop zijn vakantiegeld moet worden uitbetaald.

Arbeiders die in het buitenland verblijven

De RJV betaalt ook het vakantiegeld uit van de arbeiders die niet of niet meer in België wonen; de vereffening van die vakantiegelden gebeurt **op hetzelfde ogenblik** als die van de werknemers die in ons land verblijven. Ook in dat geval bestaat de keuzemogelijkheid van uitbetaling via een internationale cheque of via overschrijving op een buitenlandse bankrekening.

Artikel 5 : Doelstelling van de opdracht en deelaspecten

De RJV staat borg voor een **legitieme, stipte, geglobaliseerde, correcte en ambtshalve** uitbetaling van het vakantiegeld, op een **efficiënte, klantvriendelijke en duidelijk gemotiveerde** wijze.

Verbintenis 1. — Legitiem karakter van het recht op vakantiegeld

Verworvenheden van de RJV

De arbeiders ontvangen vakantiegeld op basis van de prestaties die zij tijdens het vakantiedienstjaar hebben verricht. Voor valorisatie komen niet alleen de effectief gewerkte dagen in aanmerking, maar ook de inactiviteitsdagen welke in toepassing van de wetgeving en de reglementaire bepalingen inzake de jaarlijkse vakantie worden gelijkgesteld met effectief gepresteerde dagen (zoals ziekedagen, arbeidsongeval, economische werkloosheid, enz.).

Vóór de uitbetaling worden alle prestaties aan een eerste geparametriseerde informaticacontrole onderworpen. De prestaties die niet door de informaticacontrole geraken, worden vervolgens een tweede keer - ditmaal manueel - gecontroleerd, waarna ze ofwel worden gedeblokkeerd, ofwel wordt er bijkomende informatie over gelijkstembare dagen ingezameld via de verschillende netwerkbestanden, bij de werkgever, bij de werknemer of bij de bevoegde instelling. Desgevallend worden ze verworpen. Enkel correcte en onverdachte prestaties worden automatisch gevaloriseerd, waardoor onverschuldigde betalingen kunnen worden vermeden.

De controles worden dus systematisch uitgevoerd, weliswaar onder voorbehoud van een niet voorziene wijziging van de reglementering die het beheer zou verstoren van één of meer gegevenssoorten die volgens de gebruikelijke procedures werden verwerkt, of onder tijdsdruk omwille van de nakende vereffeningperiode.

Om de prestaties te controleren worden de door de werkgevers aangegeven periodes vergeleken met de attesten. Het vakantiefonds verkrijgt deze attesten ambtshalve of, zonodig, op aanvraag, naar aanleiding van de verificatie van de prestaties. In 2000 werden meer dan 120 000 attesten (83 678 in 1995) gecontroleerd en gecodeerd om het recht van de betrokken werknemers na te gaan.

Gezien de betaling ambtshalve wordt uitgevoerd en de begunstigde niet wordt geïdentificeerd op grond van een aanvraag, worden ook de signaletiekgegevens van de arbeiders nauwgezet onderzocht en, waar nodig, geactualiseerd.

In 2000 kon, voor het einde van de vereffeningperiode, dankzij een onderzoek van de dienst signaletiek, de identiteit van 2 856 van de 5 459 niet-geïdentificeerde arbeiders worden achterhaald (52,31 %). Hierdoor was het mogelijk het vakantiegeld te betalen binnen de gestelde termijnen. Die identificatie werd via het netwerk meegedeeld aan de andere sectoren van de sociale zekerheid.

Kort voor de verjaring van een vakantiedienstjaar en voor zover er intussen nog geen identificatie mogelijk was, wordt daartoe een laatste zoekactie ondernomen door de dienst signaletiek. In 2000 kon alzo nog aan ongeveer 9,52 % van de niet-geïdentificeerde gevallen, voor het vakantiedienstjaar 1996, vakantiegeld worden uitbetaald.

Bij de verzending van de fiscale fiches tussen februari en april wordt aan iedere arbeider gevraagd de RJV in kennis te stellen van de juistheid van zijn persoonlijke gegevens (adres, naam, taalrol, eventueel bankrekeningnummer); op die manier wordt vermeden dat de uitbetaling vertraging zou oplopen ingevolge een wijziging die niet is opgenomen in de signaletiek- of betalingsgegevens. Tevens wordt van de gelegenheid gebruik gemaakt om de aandacht te vestigen op het feit dat een betaling via overschrijving op een bankrekening veiliger is voor de werknemer dan de uitbetaling via circulaire cheque (minder kans op diefstal of verlies).

De RJV verbindt zich ertoe

* Het bestaande kwaliteitsniveau te handhaven.

Percentage niet-geïdentificeerde ter-nrs door CIMIRE, waarvan de identificatie gebeurde door de RJV voor de jaren 1998 tot 2000, voorzieningen voor 2001 en doelstellingen voor de jaren 2002 tot 2004

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
39,18 %	49,16 %	48,13 %	50 %	55 %	60 %	61 %

Percentage signaletiek-anomalieën die werden gecorrigeerd voor de jaren 1998 tot 2000, voorzieningen voor 2001 en doelstellingen voor de jaren 2002 tot 2004

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
94,85 %	95,38 %	95,42 %	95,6 %	95,8 %	96 %	96,2 %

Percentage prestatie-anomalieën die werden gecorrigeerd voor de jaren 1998 tot 2000, voorzieningen voor 2001 en doelstellingen voor de jaren 2002 tot 2004

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
99,26 %	99,44 %	99,48 %	99,5 %	99,5 %	99,5 %	99,6 %

Percentage betalingen die werden uitgevoerd op bankrekeningnummer voor de jaren 1998 tot 2000, voorzieningen voor 2001 en doelstellingen voor de jaren 2002 tot 2004.

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
30,9 %	34,5 %	42,4 %	45 %	47 %	50 %	51 %

* In het kader van de multifunctionele aangifte, tegen 2003, de informatisering te ontwikkelen van de attestenstroom, samen met de instellingen die klaar zullen zijn om die attesten over te zenden en te ontvangen, en om de aanpassingen uit te voeren.

Dit betreft in het bijzonder de flux van attesten in verband met ziekte, ongeval en moederschaprust (NIC), arbeidsongeval (FAO), beroepsziekte (FBZ) en diverse vormen van tijdelijke werkloosheid (RVA en uitbetaling-sinstellingen). Voorwaarde daartoe is dat, in het luik van de aangifte van de sociale risico's van de DMFA, de verdeelsleutels inzake de opplitsing van de attesten naar het RJV-stelsel en naar de bijzondere vakantiefondsen toe, worden aangereikt door de betrokken sectoren.

* De meest veilige betalingswijzen aan te moedigen.

Verbintenis 2. — Stipte uitbetaling

Verworvenheden van de RJV

De gewone uitbetalingen gebeuren ten vroegste op **2 mei** en **ten laatste op 30 juni** van het kalenderjaar dat volgt op het prestatiejaar, op basis van de gegevens uit de kwartaalaangiften die door de RSZ worden toegestuurd.

De uitbetaling wordt gewaarborgd op de door de werkgevers gevraagde datum voor het nemen van de hoofdvakantie, zelfs indien bepaalde gegevens onvolledig zijn.

Er werd een speciale beheersprocedure uitgewerkt voor het opsporen van de aangiften (voor minstens 20 arbeiders) die de RJV nog niet ontving bij het naderen van de uitbetalingsdatum. De RJV verkrijgt de werkgeversaangifte immers op informaticadrager via het netwerk van de sociale zekerheid, waarvan hij (samen met de bijzondere vakantiefondsen) de laatste schakel vormt voor de uitbetaling van het vakantiegeld. Dankzij dit beheer van de aangiften worden de ontbrekende aangiften sneller doorgestuurd en kan een eerste onvolledige betaling worden vermeden. In dat geval wordt contact opgenomen met de werkgever die dan kan opteren voor een gedeeltelijke uitbetaling op basis van de reeds ontvangen aangiften of voor een volledige uitbetaling op een latere datum. Om alle misverstanden te vermijden wordt hem gevraagd zijn werknemers op de hoogte te brengen van zijn beslissing.

Op het einde van de maand juni worden **alle aangiften** die de RJV heeft gekregen en die in orde zijn, vereffend.

Tijdens de vereffeningsperiode wordt om de twee weken overgegaan tot **systematische aanpassingen** van de vakantierekeningen van de arbeiders, waarbij de eventuele wijzigingen of verbeteringen die een invloed hebben op de berekening van het vakantiegeld worden vastgesteld, berekend en onmiddellijk gesignaleerd door het informaticasysteem.

De RJV verbindt zich ertoe

* De vakantiegelden te betalen tussen de eerste werkdag die volgt op 1 mei en de laatste werkdag voor 30 juni, binnen de week van de vakantiedatum meegedeeld door de werkgever of binnen dezelfde week zoals de voorafgaande jaren.

* Voor het jaar 2002, voorafgaand aan de uitbetaling, de ontbrekende aangiften te controleren van de werkgevers die minstens 15 arbeiders tewerkstellen en, voor het jaar 2003, deze van de werkgevers die ten minste 10 arbeiders in dienst hebben, en hen desgevallend te contacteren, om gedeeltelijke betalingen te vermijden.

Percentage gedeeltelijk gesaldeerde en niet-gesaldeerde rekeningen aan het einde van de vereffening (1 juli) voor de jaren 1998 tot 2000, voorzieningen voor 2001 en doelstellingen voor de jaren 2002 tot 2004

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
(gedeeltelijk) gesaldeerde rek.	1,15 %	1,05 %	1,03 %	- dan 1 %	- dan 1 %	- dan 1 %	- dan 1 %
niet-gesaldeerde rekeningen	1,44 %	1,25 %	0,6 %	- dan 1 %	- dan 1 %	- dan 1 %	- dan 1 %

* Tegen 2003, geleidelijk de minimumtermijn tussen twee betalingen te verminderen tot acht dagen in plaats van vijftien. Dit brengt met zich mee dat tijdens de vereffeningsperiode, de eventuele systematische aanpassingen van de berekening van het vakantiegeld, ingevolge wijzigingen of verbeteringen, elke week zullen kunnen gebeuren.

Verbintenis 3. — Geglobaliseerde uitbetaling

Verworvenheden van de RJV

Sinds 1993 worden de vakantiegelden geglobaliseerd, hetgeen betekent dat wanneer een werknemer voor rekening van verschillende werkgevers heeft gewerkt en/of een premie ontvangt van een sociaal fonds, hem **één enkel** geglobaliseerd vakantiegeld zal worden uitbetaald waarbij alle prestaties in aanmerking worden genomen.

De RJV stelt alles in het werk om het aantal uitbetalingen van vakantiegelden per arbeider te beperken. Ingeval van gesplitste betalingen, tracht de Rijksdienst de oorzaak daarvan op te sporen en er een gerichte of structurele oplossing voor te vinden. Zo wordt, bij vertraging in de transmissie van gegevens van het **sociaal HORECA-fonds** (met zowat 50 000 werknemers), sinds 1997 regelmatig contact opgenomen met het fonds om de reeds beschikbare gegevens van de aangiften te bekomen, vooraleer de eerste betalingen plaatsvinden. Dit laat toe om ze samen met de door de werkgever(s) aangegeven prestaties in het vakantiegeld te integreren.

Sedert 2001 **betaalt de RJV ook het dubbel vakantiegeld voor de volledige vierde week**; dit vakantiegeld is geïntegreerd in het globale wettelijk vakantiegeld van de werknemer. Voordien werden slechts drie weken en drie dagen gedekt door deze betaling.

De RJV verbindt zich ertoe

* Het huidige kwaliteitsniveau te verbeteren.

Percentage van de vakantierekeningen waarvoor meerdere betalingen vereist waren voor de jaren 1998 tot 2000, voorzieningen voor het jaar 2001 en doelstellingen voor de jaren 2002 tot 2004

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
+ 23,3 %	+ 15,6 %	+ 14 %	+ 13 %	+ 12 %	+ 11 %	+ 10 %

- * Een wekelijkse controle te verrichten inzake vordering van de transmissie van de laattijdige aangiften, via een procedure van monitoring, en de instellingen te interpellieren indien vertragingen worden vastgesteld ten opzichte van de gemiddelde transmissietijd tijdens de voorafgaande jaren.
- * De gegevens uitgaande van de sociale fondsen te laten doorsturen voor de eerste betalingen en, indien nodig, erom te verzoeken.

Verbintenis 4. — Correcte uitbetaling

Verworvenheden van de RJV

De controle ex-ante van de prestaties, die vooreerst wordt uitgevoerd aan de hand van automatische parameters en vervolgens door manuele valideringscontroles, waarborgt de uitbetaling van het juiste vakantiegeld aan de arbeider. Er wordt jaarlijks een testbetaling georganiseerd, ongeveer twee weken voor de eerste reële uitbetaling, om de juistheid en de kwaliteit ervan te verifiëren.

Bovendien wordt door middel van een interne kwaliteitsaudit, op basis van een aselechte steekproef bij elke vereffening, een controle ex-post verricht op de betalingen, waarbij zowel de rechten van de arbeider alsook de juistheid van de uitgekeerde bedragen worden geïnspecteerd.

In 1998 werden drie gegronde klachten ingevolge coderingsfouten vastgesteld, tegenover één in 1999, die telkens aanleiding gaven tot een onmiddellijke rechtzetting. In 2000 werden twee gevallen waarvoor een gegronde klacht werd ingediend, binnen de kortst mogelijke tijd geregulariseerd.

De RJV verbindt zich ertoe

- * De actuele efficiëntie van de kwaliteitscontroles te handhaven.
- * Om de juistheid van de betalingen te controleren, de controle door de interne audit uit te breiden tot 5 000 willekeurig gekozen betalingen.

Verbintenis 5. — Klantvriendelijkheid

Verworvenheden van de RJV

Anticiperend op de multifunctionele aangifte (DMFA), worden de werkgever en de werknemer alleen geconsulteerd indien de nodige gegevens niet op geïnformateerde wijze beschikbaar zijn in het netwerk. Ingeval de voor de toekenning van het recht vereiste gegevens beschikbaar zijn in het Rijksregister of bij een andere instelling van de sociale zekerheid, wordt de werknemer of de werkgever niet gecontacteerd.

Indien desondanks een schriftelijk verzoek moet worden gericht aan de betrokkene(n), worden begrijpelijke formulieren gebruikt. Sinds 1998 werden deze grondig herzien met het oog op een betere leesbaarheid. Die formulieren zijn in een courante en eenvoudige taal opgesteld; ze bevatten duidelijke referenties alsook de vermelding van de verantwoordelijke dienst en de contactpersoon.

De RJV verbindt zich ertoe

- * Het huidige kwaliteitsniveau te verbeteren.
- * Het gebruik van formulieren te beperken door hergroepering ervan, vanuit een voortdurende zorg voor duidelijkheid en begrijpelijkheid ten aanzien van het doelpubliek.
- * Het rechtstreeks opvragen van inlichtingen bij de sociaal verzekerde, de werkgever of een andere betrokkene nog meer te beperken door een optimaal gebruik van de flux met de andere informatiebronnen van de sociale zekerheid, in het kader van de multifunctionele aangifte.

Verbintenis 6. — Duidelijk toegelichte uitbetaling

Verworvenheden van de RJV

Samen met elke betaling wordt een **gedetailleerd rekeninguittreksel** toegestuurd aan de werknemer. Dit uittreksel bevat de naam van de verschillende werkgevers bij wie de prestaties geëvalueerd werden en de gedetailleerde prestatieopgave met het bedrag van het fictief dagloon, met betrekking tot zowel de voornaamste betaling als de aanvullende betalingen, alsmede het bedrag van de inhoudingen, de naam van de eventuele schuldeiser en het aantal vakantiedagen waarop aanspraak kan worden gemaakt.

Samenvattende documenten met de gegevens betreffende het vakantiegeld van de betrokken arbeiders worden, op verzoek, ter beschikking gesteld van hun werkgever of het sociaal secretariaat, opdat zij kunnen controleren of de door hen ingediende aangiften daadwerkelijk aanleiding hebben gegeven tot de uitbetaling van een vakantiegeld, en de vakantieduur van de bij hen tewerkgestelde arbeiders kunnen nagaan.

De RJV verbindt zich ertoe

- * Het huidige kwaliteitsniveau te handhaven.
- * Om, vanaf 2003, de presentatie van de rekeninguittreksels te verbeteren, door het gebruik van gedifferentieerde kleurendruk, om de aandacht te vestigen op belangrijke informatie.

Afdeling II. — Bijzondere bepalingen in verband met de betalingen

Artikel 6 : Betalingen aan derden

De vakantiegelden die door de RJV, als uitbetalingsinstelling, uitgekeerd worden, zijn onderhevig aan inhoudingen en vatbaar voor beslag en overdracht in toepassing van de wet van 12 april 1965 inzake de bescherming van het loon van de werknemers en van het Gerechtelijk Wetboek. In de loop van de laatste tien jaar is die taak **inhoudelijk enorm toegenomen**. Het aantal dossiers dat actief moet worden beheerd, groeide van 32 205 in 1993 tot 50 076 in 1996 en 83 086 eind 2000.

De wettelijke verplichting tot inhouding en de voorgeschreven procedureformaliteiten vereisen een niet te onderschatten inspanning vanwege de RJV inzake personeel en materieel (beheer en scanning van de dossiers). De extra kostprijs wordt niet vergoed.

Verbintenis 7. — Inhouding ten voordele van diverse schuldeisers

Verworvenheden van de RJV

Dankzij de nieuwe informatools worden de vakantiegelden die voor beslag of loonoverdracht in aanmerking komen, op hetzelfde ogenblik betaald als de andere vakantiegelden. Voor 1993 waren er voor de procedures van opdeling van vakantiecheques, om het gedeelte te bepalen dat toekomt aan de schuldeiser en het onbeslagbaar of onoverdraagbaar gedeelte dat gevrijwaard blijft voor de arbeider, soms bijkomende termijnen van meer dan zes weken nodig ten opzichte van de betaling van het vakantiegeld aan een arbeider die in dezelfde onderneming werkte en voor wie er geen inhouding moest gebeuren.

Om evidente sociale redenen werd een geïnformateerde procedure ingevoerd met de vaakst tussenkomende schuldeisers, opdat de reeds benadeelde werknemers op hetzelfde ogenblik als de andere werknemers zouden kunnen worden betaald op basis van het laatste overblijvende saldo. Het gaat om het **BVK-convenant** dat in december 1998 ondertekend werd, en dat begin 1999 en in 2000 de updating van het saldo van respectievelijk 40 % en meer dan 50 % van de dossiers mogelijk maakte.

Elk dossier vereist evenwel een inhoudelijk onderzoek door een gekwalificeerde dossierbeheerder om na te gaan of de wettelijke procedure werd gevolgd, om aan de betrokkenen te antwoorden en om de aard van de schuld en de rang van de tussenkomende schuldeiser te bepalen.

De RJV verbindt zich ertoe

- * Het huidige kwaliteitsniveau qua naleving van de wettelijke procedures te blijven verzekeren. Dit engagement zal alleen mogelijk zijn indien de jaarlijkse toename van de actieve dossiers gepaard gaat met een toename van voldoende gekwalificeerd personeel.
- * Het elektronisch beheer van documenten (project Uruk) te veralgemenen tot het gehele dossierarchief waardoor de werkactiviteiten kunnen worden gerationaliseerd en waardoor het papiervolume kan worden afgebouwd.
- * De verzending op informaticadrager van gegevens voor het bijwerken van de saldi te bevorderen, om de snelle wijziging van de saldi van de voornaamste schuldeisers en een correcte uitbetaling optimaal te waarborgen.
- * Besprekingen aan te knopen met het Ministerie van Financiën inzake het informatiseren van de uitwisseling van saldo-aanpassingen in het licht van het BVK-convenant.

Artikel 7 : Terugvorderingen

Als uitbetalingsinstelling is de RJV ertoe gehouden over te gaan tot de terugvordering van de onverschuldigde betalingen, die resulteren uit wijzigingen in verband met de identificatie van de arbeiders of met hun prestaties die een negatieve invloed hebben op het bedrag van het vakantiegeld. Dergelijke verbeteringen kunnen uitgaan van de RJV, maar voornamelijk naar aanleiding van wijzigingen in de aangiften die doorgestuurd worden door andere tussenkomende instellingen van het netwerk van de sociale zekerheid, zoals de RSZ of CIMIRE.

Verbintenis 8. — Terugvordering van de onverschuldigde betalingen

Verworvenheden van de RJV

Het aantal aanvragen tot terugvordering is op regelmatige wijze gedaald van 12 625 in 1995 voor een bedrag van € 3.327.053,09 tot 8 054 in 2000 voor een bedrag van € 1.019.214,3, d. i. een vermindering, qua aantal met 36,21 % en qua waarde met 69,37 %.

Indien de terugvordering van het onverschuldigd vakantiegeld te onzeker, te kostelijk of weinig opportuun blijkt, wordt afstand van schuldvordering voorgesteld en aanvaard onder voorbehoud van het akkoord van het beheerscomité, overeenkomstig art. 34 van het reeds genoemd koninklijk besluit van 30 maart 1967 en de door het beheerscomité in een intern reglement vastgelegde modaliteiten, goedgekeurd door de Minister die de Sociale Zaken onder zijn bevoegdheden heeft. Het globaal bedrag van afstand van terugvordering is ook gedaald : van € 168.273,67 in 1997 tot € 106.838,61 in 2000, d. i. een vermindering met 36,51 %.

De aanvragen tot terugbetaling zijn voor 76,88 % het gevolg van wijzigingen in de berekening uitgaande van een beslissing van de RSZ, voor 19,93 % van rechtzettingen uitgaande van de RJV ingevolge het in rekening brengen van laattijdig ontvangen gegevens die het aantal gelijkgestelde dagen negatief beïnvloeden (1 605 aanvragen tot terugvordering geregistreerd in 2000), en voor 3,19 % van rechtzettingen uitgaande van andere instellingen.

De schriftelijke aanvragen tot terugbetaling die aan de werknemer worden gezonden, worden steeds grondig gemotiveerd en bevatten ook de vermeldingen bepaald in het Handvest van de sociaal verzekerde.

Indien nodig komt de inspectiedienst bovendien actief tussenbeide om de arbeider te informeren over zijn rechten en verplichtingen, of om desgevallend bepaalde documenten tot staving van zijn recht te bekomen.

Terugbetalingsplannen die aan de financiële toestand van de werknemer zijn aangepast, worden op verzoek van de betrokkene toegestaan met het oog op de spreiding van de terugbetalinglast

De RJV verbindt zich ertoe

- * De motivering van de terugbetalingsaanvragen te verbeteren door een zo gedetailleerd mogelijke beschrijving ervan.
- * Het aantal rechtzettingen uitgaande van de RJV, die tot terugvordering leiden ingevolge het valoriseren van gegevens die de berekening van de gelijkgestelde dagen alsnog wijzigen, terug te brengen tot minder dan 1 500.

Aantal rechtzettingen te wijten aan de RJV die aanleiding gaven tot een verzoek tot terugbetaling voor de jaren 1998 tot 2000, voorzieningen voor 2001 en doelstellingen voor de jaren 2002 tot 2004

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1927	1997	1605	minder dan 1 600	minder dan 1 500	minder dan 1 500	minder dan 1 500

- * De voorschriften voor een goed beheer van de terugvorderingen onverminderd te verzoenen met beleidsoverwegingen inzake de sociale impact van vervolging of gerechtelijke procedures.

HOOFDSTUK 2. – Bepalingen betreffende de opdracht inzake beheer van het stelsel van de jaarlijkse vakantie

Artikel 8 : Opdrachten

Als **knooppunt binnen het netwerk van de sociale zekerheid** neemt het RJV-stelsel de functie van beheersinstelling voor de sector van de jaarlijkse vakantie waar.

Als actor van het primair netwerk is de RJV het centraal orgaan van het secundair netwerk, waarvan de hoofdplicht erin bestaat de sociale gegevens door te sturen en terzake de toepassing van de bepalingen van de wetgeving inzake de bescherming van het privé-leven evenals de normen inzake informatieveiligheid in acht te nemen.

Binnen het netwerk van de sociale zekerheid is de RJV, als primaire gebruiker van de LATg, belast met de controle en de verbetering van de loon- en arbeidstijdgegevens van de arbeiders, welke vervolgens door de RSZ, het RIZIV, de RVP, de RVA en andere instellingen van het netwerk van de sociale zekerheid zullen worden gebruikt.

Als **verdeelcentrum binnen het netwerk van de jaarlijkse vakantie** ontvangt de RJV, via de RSZ, de vakantiebijdragen en verdeelt ze tussen de twaalf bijzondere vakantiefondsen en het eigen RJV-vakantiefonds.

Als **voogdij-overheid** voor de toepassing van de wetgeving betreffende de jaarlijkse vakantie van de werknemers oefent de RJV een boekhoudkundige en sociale controle uit over de bijzondere vakantiefondsen en het RJV-fonds. Deze opdracht wordt door de sociale en boekhoudkundige inspecteurs uitgevoerd, op grond van directe verificaties ter plaatse.

Daarnaast **vertegenwoordigt de RJV de sector** van de jaarlijkse vakantie bij de instellingen van de Belgische sociale zekerheid (comités, raden, werkgroepen, enz.) en in het netwerk van de KSZ, organiseert de coördinatie tussen de vakantiefondsen en verspreidt de reglementering, richtlijnen en informatie terzake.

Artikel 9 : Bepalingen inzake het beheer van het vakantiestelsel**Verbintenis 9. — Beheer van het stelsel van de jaarlijkse vakantie****Verworvenheden van de RJV**

De RJV vervult een uiterst belangrijke rol inzake het verzamelen, verdelen en controleren van de loon- en arbeidstijdgegevens en van de Rijksregistergegevens die in het secundair netwerk in omloop zijn.

De actuele perspectieven neigen naar een constructieve samenwerking, op basis van permanente raadpleging en communicatie tussen het stelsel en de vakantiefondsen. De elektronische communicatie in al haar facetten is eveneens een prioritaire zorg, niet alleen met het oog op een **snelle en juiste uitwisseling van gegevens**, maar ook om het **vertrouwelijk karakter** van de gegevensstroom naar ieder vakantiefonds van het secundair netwerk toe te waarborgen.

De driemaandelijke aangiften door de werkgevers die via de RSZ worden doorgestuurd, worden specifiek verwerkt, teneinde te bepalen welk vakantiefonds bevoegd is om het vakantiegeld toe te kennen. De gegevens worden vervolgens rechtstreeks verdeeld. Sedert 1998 gebeurt het doorsturen van de gegevens naar de bijzondere vakantiefondsen volledig in **file transfer**, waardoor een snellere uitwisseling mogelijk wordt dan via een magnetische drager.

Sinds 1996 beschikt het RJV-stelsel over een **personenrepertorium**, met een bestand met de identiteit van de arbeiders en het vakantiefonds waaronder de werkgever ressorteert, met vermelding van de actieve periode, evenals een werkgeversrepertorium dat het beheer van de aansluitingen bij een vakantiefonds toelaat.

De toegang tot de gegevens van het Rijksregister en van het gegevensbestand loon/loopbaan LATg bij de RSZ verloopt via de KSZ.

Sedert 1998 beschikt het RJV-stelsel tevens over een eigen informaticaomgeving, waardoor het permanent functioneren van de informatica voor het secundair netwerk kan worden verzekerd, ongeacht de werkingslasten en verplichtingen verbonden aan de taken die worden verricht op het niveau van het RJV-fonds. Hierdoor kan de **onafhankelijkheid van de informatieverwerking door het stelsel** worden gegarandeerd. Aldus zal geen enkel specifiek geautomatiseerd verwerkingsprocédé, vereist voor het verwerken van aangiften door het RJV-fonds, een impact hebben op de antwoordtijden, noch op de toegang tot de gegevens voor het secundair netwerk.

Het beheer en de opvolging van de netwerkanomalieën, ongeacht of het gaat om anomalieën met betrekking tot het RSZ-bestand, de bijdragebons of de attesten inzake de economische werkloosheid, vallen onder de verantwoordelijkheid van het stelsel. Dat betekent dat de gegevens betreffende de arbeiders door de verschillende vakantiefondsen worden onderzocht, nadat ze door het stelsel werden doorgestuurd opdat ze geverifieerd en, naargelang de situatie, verbeterd of aangevuld zouden kunnen worden. Die bijdrage aan het netwerk heeft tot doel de **kwaliteit van de bestanden van sociale zekerheid** te verbeteren en, binnen de kortst mogelijke termijn, zo correct en volledig mogelijk gegevens **ter beschikking van de andere instellingen** van de sociale zekerheid te stellen. Voor ieder dienstjaar worden er door de RJV meer dan 50 000 gegevens verwerkt (valorisatie, verbetering).

Sedert 1995 komen de verschillende vakantiefondsen drie keer per jaar onder het voorzitterschap van het stelsel bijeen, om de **werkprocedures te harmoniseren**, actief samen te werken voor de invoering van verbeteringen, hetzij op het gebied van de informatica, hetzij van de wetgeving, of verder nog om de opgedane expertise samen te bestuderen. Alle vakantiefondsen moeten inderdaad dezelfde wetgeving en dezelfde regels voor de berekening van het vakantiegeld en de vakantieduur toepassen; het is belangrijk dat de werknemers op een gelijke manier worden behandeld, ongeacht het fonds van aansluiting van de werkgever.

De RJV verbindt zich ertoe

- * Het huidige kwaliteitsniveau te behouden.

Percentage door de RJV verwerkte anomalieën « MvM » m.b.t. de jaren 1998 tot 2000, voorzieningen voor het jaar 2001 en doelstellingen voor de jaren 2002 tot 2004

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
97,7 %	97,1 %	99 %	99 %	99 %	99 %	99 %

Percentage door de RJV verwerkte anomalieën « bijdragebons » voor de jaren 1998 tot 2000, voorzieningen voor het jaar 2000 en doelstellingen voor de jaren 2001 tot 2004

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
98,1 %	99 %	99 %	99 %	99 %	99 %	99 %

- * Vóór 2003, de aangiften met de prestaties, die de RJV van de KSZ ontvangen heeft, binnen de acht kalenderdagen naar de vakantiefondsen te sturen en, vóór 2004, binnen de vijf kalenderdagen.
- * Vóór 2004, het werkgeversrepertorium stapsgewijze ter beschikking te stellen van de vakantiefondsen.
- * Harmonieuze en constructieve betrekkingen met de verschillende vakantiefondsen te behouden, ten einde de synergie ervan te bevorderen.
- * In 2003, onder de coördinatie van de KSZ en in samenwerking met de RSZ, een gegevensstroom ter vervanging van de kwartaalaangifte van de werkgever te ontwikkelen (multifunctionele aangifte). Bedoeld project kan enkel gerealiseerd worden, als de gegevens betreffende de werkgevers dartoef in het netwerk van de sociale zekerheid in adequate vorm beschikbaar zijn en als tijdig de wettelijke bepalingen zijn genomen om de implementatie mogelijk te maken vóór eind 2002.
- * Te waken over de harmonisering van de regels met betrekking tot de controle van de prestaties voor het geheel van de vakantiefondsen.
- * In het kader van de multifunctionele aangifte, op progressieve wijze een werknemersbestand van alle vakantiefondsen in te voeren, om de toegang van de andere sectoren van de sociale zekerheid tot de gegevens inzake het recht op vakantie (vakantieduur) mogelijk te maken, alsook om de toegang tot de noodzakelijke gegevens betreffende de werknemers te bevorderen voor het netwerk van de sociale zekerheid.
- * De inspanningen met het oog op de administratieve vereenvoudiging verder te zetten.
- * Voor de harmonisering van de begrippen voortvloeiend uit de invoering van de multifunctionele aangifte te zorgen.
- * Tegen 2004, een gemeenschappelijk boekhoudplan met alle vakantiefondsen te realiseren.
- * Tegen 2004, alle jaarlijkse statistieken te verzamelen vóór het eind van de maand januari volgend op het referentiejaar.
- * Ten opzichte van de bijzondere vakantiefondsen, dezelfde normen inzake geïnformatiseerde verwerkingstijden te hanteren als de KSZ.

Artikel 10 : Financiële bepalingen

Het stelsel van de jaarlijkse vakantie werkt **op volledig autonome wijze, zonder financiële tussenkomst** van de Staat.

De financiering gebeurt door de werkgeversbijdragen, door een solidariteitsinhouding op het aan de arbeider uitbetaald vakantiegeld, en door de intresten uit de belegging van deze werkgevers- en werknemersbijdragen in afwachting van de betaling.

Zo worden zowel de betalingen van de vakantiegelden als de kosten ingevolge de gelijkstellingen en de administratieve kosten van het stelsel gefinancierd. Noch de Staat, noch de arbeider dienen een bijdrage te leveren voor de werkkosten van het stelsel.

Verbintenis 10. — Verdeling**Verworvenheden van de RJV**

In de eerste plaats worden de aan de sector van de jaarlijkse vakantie toegewezen gelden verdeeld over de onderscheiden vakantiefondsen ter financiering van de uitbetaling van de vakantiegelden.

Via het uitvoeren van de nodige aanpassingen draagt de RJV bij tot de solidariteit van het stelsel van de jaarlijkse vakantie.

De RJV verbindt zich ertoe

- * Het huidige kwaliteitsniveau te behouden.
- * Uiterlijk tegen 2003, de financiële en boekhoudkundige gegevensstromen met de bijzondere vakantiefondsen te automatiseren en de betalingen on-line te laten verlopen (Publisoft en Isabel).

Verbintenis 11. — Financieel beheer**Verworvenheden van de RJV**

De RJV is belast met het beheer van de dagelijkse geldmiddelen, rekening houdend met de middelen die nodig zijn voor het vervullen van zijn opdrachten en voor de taken van intern beheer.

De overschotten die niet onmiddellijk vereist zijn voor de dagelijkse financiering, zijn ondergebracht in een beleggingsportefeuille.

Hiertoe beschikt de RJV sinds 2001 over een geïntegreerd financieel beheerssysteem bestaande uit een aantal modules : algemene boekhouding, derdenboekhouding, begrotingsboekhouding, analytische boekhouding, aankoop-beheer, voorraadbeheer, activabeheer en cashmanagement. Voorts zijn er interfaces met andere systemen die financiële stromen genereren : het productiesysteem en het HRM-systeem.

De implementatie van het geïntegreerd financieel beheerssysteem heeft eveneens een hertekening van de financiële processen met zich gebracht. Voortaan verlopen alle financiële verrichtingen via één systeem. Hierdoor beschikt de RJV op ieder moment over alle gegevens noodzakelijk voor het financieel beheer.

De RJV verbindt zich ertoe

- * De beleggingen te optimaliseren door bij elke verrichting de meest gunstige rentevoeten en termijnen te bedingen. Daarbij moet rekening worden gehouden met het feit dat er op elk ogenblik voldoende middelen moeten aanwezig zijn om aan alle betalingsverplichtingen van de RJV en van de bijzondere vakantiefondsen te voldoen.

Artikel 11 : Bepalingen betreffende de controle**Verbintenis 12. — Boekhoudkundige controle van de vakantiefondsen****Verworvenheden van de RJV**

De boekhoudkundige controle impliceert dat alle gegevens in de diverse vakantiefondsen, waaronder het RJV-fonds, worden geverifieerd. Tijdens deze controleoperatie worden de boekhoudkundige gegevens van het stelsel vergeleken met die van de verschillende vakantiefondsen, om de juistheid van de rekeningen te garanderen.

De RJV verbindt zich ertoe

- * Het huidige kwaliteitsniveau te handhaven.

Verbintenis 13. — Sociale controle van de vakantiefondsen**Verworvenheden van de RJV**

Bij ieder vakantiefonds wordt een doorgedreven verificatie van de aan de arbeiders toegekende rechten uitgevoerd, op basis van een aselechte steekproef, om de correcte toepassing van de wetgeving en de kwaliteit van de dienstverlening aan de werknemers te garanderen.

In 2000 hebben al de vakantiefondsen samen € 3.188.145.225,77 brutovakantiegeld uitbetaald aan 1 527 927 werknemers, in vergelijking met € 3.068.532.082,45 in 1999.

De RJV verbindt zich ertoe

- * Het huidige kwaliteitsniveau te handhaven.
- * De problemen die naar aanleiding van de controles worden vastgesteld, te bespreken tijdens de driemaandelijkse vergaderingen met de bijzondere vakantiefondsen en er desgevallend verslag over uit te brengen aan het beheerscomité en, vervolgens, aan de voogdijminister, met een voorstel voor mogelijke oplossingen.

Verbintenis 14. — Sociale controle van de werknemers en de werkgevers**Verworvenheden van de RJV**

De sociaal inspecteurs en controleurs voeren de nodige specifieke opzoeken uit om onvolledige dossiers te kunnen aanvullen met het oog op het bepalen van het recht op vakantiegeld.

Naargelang de situatie gaan de sociaal inspecteurs en controleurs tevens ter plaatse na, bij de werkgever of op de woonplaats van de arbeider, of de wettelijke en reglementaire toekenningsvoorwaarden vervuld zijn, om de sociaal verzekerden zo goed mogelijk te helpen bij de bepaling en de erkenning van hun rechten, en om onverschuldigde betalingen te vermijden.

Sinds 1997 werd er daarenboven een **specifieke afdeling** ingericht, met de bedoeling om dezelfde dienstverlening te bieden aan de werknemers die onder de bijzondere vakantiefondsen ressorteren.

De inspectiedienst voor de sociale controle van de bij de bijzondere vakantiefondsen aangesloten werkgevers en werknemers en de inspectiedienst van het RJV-vakantiefonds werden in 1999 met elkaar gefusioneerd, om het beheer ervan te rationaliseren en om zo, door middel van een verhoging van het potentieel, een efficiënter team met een hoger prestatievermogen in het leven te roepen.

Analyse en permanente doorlichting van de werking van het stelsel van de jaarlijkse vakantie, op basis van het onderzoek van de enquêtes, maken het mogelijk de eventuele problemen onmiddellijk te identificeren en adequate verbeteringen aan te brengen.

De RJV verbindt zich ertoe

- * Het huidige kwaliteitsniveau te behouden.
- * Tegen 2003, de controle concreet te structureren, door het opstellen van een handleiding waarin een overzicht wordt gegeven van de controleaspecten, aangevuld met een synthese en gevalstudie. Deze zal ter beschikking worden gesteld van alle sociaal inspecteurs en van de vakantiefondsen, om de meer eenvormige toepassing van de controleprocedures te verzekeren.
Op termijn kan dit handboek evolueren tot een compendium ten behoeve van de instellingen belast met de toepassing van de regeling inzake de jaarlijkse vakantie.
- * Tegen eind 2002 een plan uit te werken voor het instellen van controles voor al de problemen die de jaarlijkse vakantie betreffen, en dit zowel voor de arbeiders als voor de bedienden en de fondsen voor bestaanszekerheid.
- * Vanaf 2002 een jaarverslag op te stellen waarin de vastgestelde terugkerende problemen worden weergegeven en waarin eventuele herstelmaatregelen worden voorgesteld. Dit verslag zal worden voorgelegd aan het beheerscomité en aan de voogdijminister.

Artikel 12 : Vertegenwoordiging van de sector van de jaarlijkse vakantie**Verbintenis 15. — Vertegenwoordiging van de sector van de jaarlijkse vakantie****Verworvenheden van de RJV**

De rol inzake vertegenwoordiging van de sector jaarlijkse vakantie is de jongste jaren aanzienlijk toegenomen. Zo participeert de RJV, onder andere, op actieve wijze :

- in het beheerscomité van de Sociale Zekerheid en zijn stuurgroep,
- in het algemeen coördinatiecomité van de KSZ en zijn stuurgroep,
- in de werkgroep en aan de task force voor de invoering van de multifunctionele aangifte alsmede in de werkgroepen inzake de gegevensstroom,
- in de groep voor de opvolging van de LATg (APPC),
- in de werkgroep voor de modernisering van het beheer van de sociale zekerheid,
- in de werkgroep DIMONA,
- in de werkgroep ADMI Euro voor de sociale sector,
- in de werkgroep anomalieën LATg voor de uitgifte van de bijdragebons,
- in de juridische werkgroep van de KSZ,
- in de werkgroep "informatieveiligheid" van het algemeen coördinatiecomité van de KSZ,
- in de werkgroep "informatiebetrekkingen KSZ",
- in de commissie "financiële problemen",
- in de commissie voor de genormaliseerde boekhouding,
- in het college van de administrateurs-generaal,
- in het netwerk van de ambtenaren voor de administratieve vereenvoudiging,
- in de werkgroepen voor de vormingsdirecteurs,
- in diverse ad hoc werkgroepen van de SmalS-MvM, belast met het informaticabeheer van de RSZ.

Het RJV-stelsel is nauw betrokken bij de moderniseringsprojecten van de sociale zekerheid, alsook bij de organisatie van werkgroepen in het kader van het Handvest van de sociaal verzekerde.

Binnen de sector van de jaarlijkse vakantie vervult het stelsel bovendien een belangrijke rol in het informatieverkeer. Reeds verschillende jaren wordt er prioritair naar gestreefd om een doeltreffende communicatie in de sector van de jaarlijkse vakantie tot stand te brengen, om gezamenlijk en gelijktijdig vorderingen te kunnen boeken, met hetzelfde doel voor ogen.

De RJV verbindt zich ertoe

- * De huidige inspanningen inzake participatie verder te zetten.
- * Actief te blijven deelnemen aan de verschillende werkgroepen, ten behoeve van de verdere uitbouw van de sector van de jaarlijkse vakantie en van de sociale zekerheid in het algemeen.
- * Het systematisch overleg binnen het secundair netwerk met de bijzondere vakantiefondsen verder te ontwikkelen via het organiseren van driemaandelijke vergaderingen en het verzekeren van permanente communicatie en doorstroming van informatie die de sector aanbelangt.

HOOFDSTUK 3. — Bepalingen betreffende het uitbrengen van adviezen en de reglementering**Artikel 13 : Beschrijving van de opdracht**

De opdracht betreft de voorbereiding en de evaluatie van de wetgeving betreffende de sector van de jaarlijkse vakantie aan de hand van voorstellen en studies, op eigen initiatief of op verzoek van de Minister die de Sociale Zaken in zijn bevoegdheden heeft.

Advies kan worden uitgebracht met betrekking tot de harmonisering en de toepassing van de reglementering inzake de jaarlijkse vakantie, over de mogelijkheden inzake rationalisering van de gegevensstromen tussen de instellingen van sociale zekerheid, over de dossiers die daartoe door de verschillende diensten van de RJV en door de bijzondere vakantiefondsen worden overgemaakt, over de intersectoriële dossiers inzake sociale zekerheid.

Verbintenis 16. — Reglementeren, harmoniseren en adviezen uitbrengen**Verworvenheden van de RJV**

Sedert talrijke jaren draagt de RJV bij tot de aanpassing van de wetgeving inzake jaarlijkse vakantie in harmonie met de sociale evoluties, waarbij voortdurend de verbetering en bevordering van het jaarlijkse vakantiestelsel wordt nagestreefd, afgestemd op de politieke, economische en sociale realiteit.

De RJV maakt erover dat bij de harmonisering van de reglementering inzake jaarlijkse vakantie rekening wordt gehouden met de sociale evoluties in de andere sectoren. Hij zorgt ervoor dat de aandacht van de politieke overheden wordt gevestigd op de gevolgen voor de werknemers van de te nemen of genomen beslissingen.

Deze opdracht omvat diverse aspecten :

- * *het opstellen van reglementaire teksten*

Er worden voorontwerpen van wetten en besluiten opgesteld, waarbij zorgvuldig getracht wordt de vereisten van de formele legistiek te verzoenen met de leesbaarheid.

Er wordt systematisch contact opgenomen met het departement van Sociale Zaken en/of met andere sectoren van de sociale zekerheid wanneer de te regelen materie gemeenschappelijk aanknopingspunten heeft met hun respectieve bevoegdheden.

* *het verspreiden van de reglementering*

Onderrichtingen met betrekking tot nieuwe reglementering worden onmiddellijk verspreid over de sector van de jaarlijkse vakantie, terwijl de reglementering die via de website van de RJV wordt ter beschikking gesteld, binnen een termijn van één maand wordt geactualiseerd.

* *het uniformiseren van de toepassing van de reglementering*

Via periodieke contacten waakt het RJV-stelsel over de interpretatie en de uniforme toepassing van de diverse reglementaire teksten.

* *het uitbrengen van adviezen*

In de adviezen wordt altijd de financiële impact weergegeven, naast de gevolgen op sociaal en technisch vlak en op de informatica en het beheer. Elk advies bevat een voorstel tot beslissing, resultaat van grondig overleg met de sociale partners.

* *het uitvoeren van studies*

Eenzijds worden studies uitgevoerd en voorstellen uitgewerkt, ten behoeve van de ondersteuning, de voorbereiding en eventueel de heroriëntatie van het organisatorisch, reglementair en financieel beheer; anderzijds wordt de omkadering verzorgd van de nieuwe projecten. Dit gebeurt zowel op eigen initiatief van de RJV als op verzoek van de voogdij-overheid. Die projecten hebben betrekking ofwel op het geheel van de RJV, ofwel op specifiek technische aspecten, bij voorbeeld de overheidsopdrachten.

De RJV verbindt zich ertoe

- * Het huidige kwaliteitsniveau te behouden bij de redactie van nieuwe reglementaire teksten en bij de verdeling van reglementering en onderrichtingen.
- * In de te verspreiden reglementering verwijzingen naar onderrichtingen en rechtspraak in te lassen; die informatie op de website daaromtrent bij te werken binnen een termijn van 30 dagen.
- * Met betrekking tot bestaande reglementaire teksten die nog van toepassing zijn, voorstellen te doen ter verbetering van hun leesbaarheid en onduidelijke teksten te vervangen in het belang van de rechtszekerheid van de gebruiker.

HOOFDSTUK 4. — Bepalingen betreffende de bevordering van de jaarlijkse vakantie

Artikel 14 : Beschrijving van de opdracht

Sedert 1965 kent de RJV aan voordelige rentevoeten hypothecaire leningen toe aan de vakantiecentra van sociaal toerisme.

De door het beheerscomité goedgekeurde leningen kunnen worden aangewend voor :

- * de aankoop, de oprichting en/of de uitbreiding van gebouwen in beheer van vakantiecentra voor sociaal toerisme,
- * de vernieuwing, de aanpassing en/of de renovatie van gebouwen, in zoverre de bedoelde werken een beperkte impact hebben op de omvang van de bestaande infrastructuur,
- * de aankoop, de inrichting, de uitbreiding, de aanpassing en/of de renovatie van terreinen voor camping en caravaning voor sociaal toerisme, om zodoende bij te dragen tot de verbetering van de kwaliteit van de vakantie van de werknemers.

Verbintenis 17. — Bevordering van de jaarlijkse vakantie

Verworvenheden van de RJV

Voor het uitvoeren van deze opdracht maakt de RJV gebruik van een reglement, dat op voorstel van het beheerscomité wordt goedgekeurd door de Minister van Sociale Zaken. Hierin worden de voorwaarden en verplichtingen voor het bekomen van een lening in detail omschreven. Dit reglement werd in 1997 grondig herwerkt en geactualiseerd.

Sinds 1997 beschikt de RJV bovendien over een programma dat het beheer van deze leningen automatiseert. Vooraleer dit programma in gebruik werd genomen, was het leningbeheer in handen van een financiële instelling (ex-ASLK). De kost voor de ontwikkeling van de nieuwe toepassing lag lager dan de kost die jaarlijks door de financiële instelling werd aangerekend. De toepassing maakt het tevens mogelijk de toegekende leningen van zeer nabij op te volgen.

De RJV verbindt zich ertoe

- * Het actuele kwaliteitsniveau te handhaven.
- * De jaarlijks terugbetaalde kapitalen opnieuw te investeren in het sociaal toerisme.
- * Voornamelijk te investeren in renovatiewerken om het pandenbestand inzake sociaal toerisme in correcte staat te houden, door de toekenning van leningen voor projecten die bedoeld zijn om vakantiecentra met kwalitatief hoogstaande infrastructuur en comfort aan te bieden.

TITEL III. — Gedragsregels ten aanzien van het publiek

De RJV heeft steeds oog gehad voor het belang van de dienstverlening aan zijn **gebruikers**, niettegenstaande het om een « gebonden » publiek gaat. De kwaliteit van de openbare dienst wordt dan ook beschouwd als één van de voornaamste prioriteiten.

Ingevolge de business process reengeneering werd er in 1992 bewust voor gekozen de dienst die in contact staat met het publiek om te dopen tot "dienst cliënteel".

Vanuit haar actieve betrokkenheid bij de invoering van het Handvest van de sociaal verzekerde, ter gelegenheid waarvan de RJV het voorzitterschap van de werkgroep ad hoc waarnam, betoonde de instelling haar geëngageerde bereidheid om aan de verwachtingen van de burger tegemoet te komen door hem een kwaliteitsvolle openbare dienstverlening aan te bieden.

Deze voortdurende bekommernis om de werknemer de best mogelijke dienst aan te bieden uit zich in verschillende aspecten van de dienstverlening, zoals hierna kan worden vastgesteld.

Artikel 15 : Informatie over de structuur en de bevoegdheden van de RJV

Verbintenis 18. — Algemene informatie

Verworvenheden van de RJV

In 1994 werden er **opendeurdagen** georganiseerd, teneinde de geïnteresseerde werkgevers en werknemers de mogelijkheid te bieden de RJV beter te leren kennen, via een rechtstreeks contact met de instelling en informatie over haar werking en structuur.

Tijdens de daaropvolgende jaren werden doelgerichte **contactdagen** georganiseerd met werkgevers, vakbondsafgevaardigden en sociale secretariaten, ofwel afgestemd op een globale voorstelling van de sector van de jaarlijkse vakantie, ofwel op basis van een thematische uiteenzetting (bijvoorbeeld over de economische werkloosheid). Het was

de bedoeling om bevoorrechte betrekkingen tot stand te brengen met de diverse doelgroepen en de sector van de jaarlijkse vakantie open te stellen naar de buitenwereld toe.

Daarnaast werden, op verzoek, 'gepersonaliseerde' informatievergaderingen georganiseerd :

- ter gelegenheid van vormingscursussen kunnen de inspecteurs van de RJV hun praktische kennis en hun expertise op het terrein delen met leden van de vakorganisaties;
- tijdens informatievergaderingen worden de recent in productie genomen informaticatechnologieën voorgesteld en toegelicht, om de andere instellingen toe te laten de werking van nieuwe toepassingen concreet te ervaren.

Iedere belangstellende kan bovendien een kosteloze **brochure** verkrijgen over de opdracht van de RJV en de sector van de jaarlijkse vakantie. Op verzoek wordt gratis een gedetailleerde documentatiemap opgestuurd, betreffende de werking van de verschillende diensten en van het vakantiestelsel binnen de sector van de sociale zekerheid.

Een ge vulgariseerde **videopresentatie** over de activiteiten van de RJV staat eveneens ter beschikking van het belangstellende publiek (vakbonden en andere beroepsorganisaties).

Ieder jaar wordt een **mailing** verstuurd naar de werknemers en de werkgevers, met vermelding van de openingstijden van de loketten, de telefoon- en faxnummers, het adres van de website en de e-mail-coördinaten van de diensten die inlichtingen kunnen verstrekken over een dossier, alsmede van de data en uren van de zittingen die voor het geheel van de sector van de jaarlijkse vakantie worden georganiseerd in de belangrijkste provinciesteden. Deze inlichtingen worden ook naar de gespecialiseerde pers gestuurd, met een verzoek tot publicatie.

Sinds 1999 beschikt de RJV over een **website** op het Internet, waar essentiële informatie over de sector van de jaarlijkse vakantie en praktische inlichtingen over de eigen instelling te vinden zijn. Het L75-formulier, waarmee de overschrijving van het vakantiegeld op een financiële rekening kan worden aangevraagd, kan onder meer langs dezelfde weg worden bekomen. Het bestaan van de website en de toegangsmogelijkheid zullen ter kennis gebracht worden van iedere werknemer naar aanleiding van de volgende mailing. Op die manier hoopt de RJV het gebruik ervan ingang te laten vinden bij een breed publiek.

Sedert 1998 beschikt de RJV over een eigen ondernemingscharter, dat een weerspiegeling is van de verbintenissen tussen het personeel en de directie en de engagementen ten overstaan van de sociale partners.

De RJV verbindt zich ertoe

- * Het huidige kwaliteitsniveau te behouden.
- * Het gebruik van de website te bevorderen door deze meer bekendheid te geven, enerzijds, via diverse publicaties, onder meer gericht op de werknemers maar ook op de werkgevers, de vakbonden en openbare instellingen, en, anderzijds, door middel van een marketingcampagne.
- * De website en de documenten die ter beschikking staan van het publiek voortdurend te actualiseren, te vervolledigen en te verbeteren.
- * Jaarlijks contactdagen te organiseren, om op die manier bij te dragen tot de ontwikkeling van bevoorrechte betrekkingen met de partners die actief zijn in het domein van de sociale zekerheid.
- * Op eigen initiatief punctuele informatieacties op te zetten, rekening houdend met de bestaande behoeften.
- * De doelstellingen en de geest van het ondernemingscharter evenals van de Handvesten van de sociaal verzekerde en van de gebruiker van de openbare diensten nauwgezet te respecteren.
- * De aanvragen om inlichtingen en documentatie binnen acht werkdagen te beantwoorden, ofwel door de gevraagde documentatie over te maken aan de verzoeker, ofwel door hem in kennis te stellen van de onbevoegdheid van de RJV en de aanvra(a)g(er), zo mogelijk, door te verwijzen.

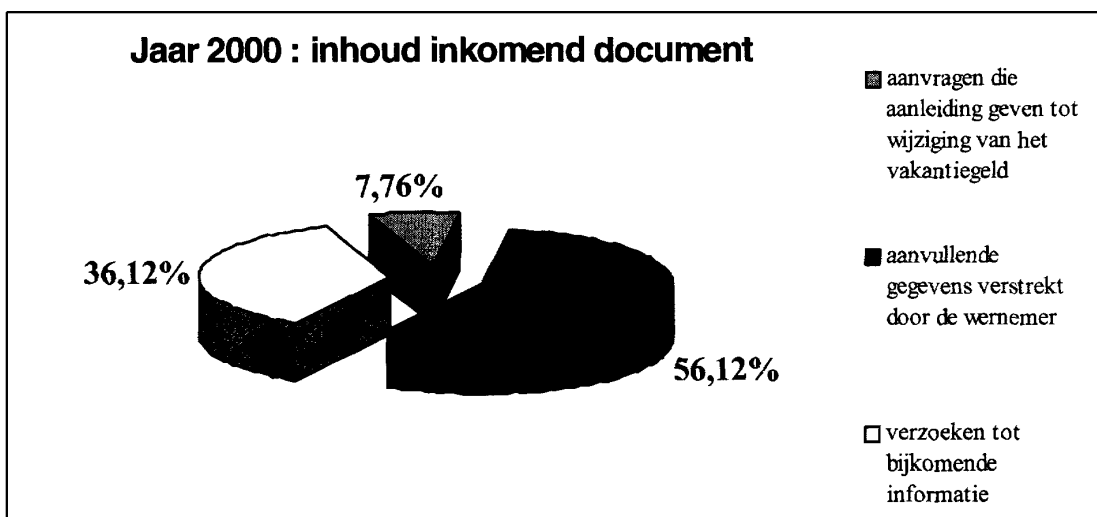
Verbintenis 19 : Persoonsgebonden inlichtingen

Verworvenheden van de RJV

In 2000 heeft de RJV 63.493 individuele aanvragen om inlichtingen ontvangen via briefwisseling uitgaande van werkgevers, arbeiders, hun vakbondsvertegenwoordigers, enz.

Alle briefwisseling werd binnen een termijn van 45 kalenderdagen verwerkt en aan iedere verzoeker werd een gepersonaliseerd antwoord gericht.

De verdeling van de inkomende post wordt in het volgende schema weergegeven :



De RJV verbindt zich ertoe

- * Het actuele kwaliteitsniveau te handhaven.
- * Vanaf 2002, op verzoek van de sociaal verzekerde, alle nuttige inlichtingen te verstrekken over zijn rechten en verplichtingen en hem spontaan iedere aanvullende inlichting mee te delen binnen een termijn van ten hoogste 30 kalenderdagen, in zoverre de RJV alleen verantwoordelijk is voor het antwoord.
- * Tegen 2004 het systeem van elektronisch documentbeheer uit te breiden, waardoor het mogelijk zal zijn al de inkomende en uitgaande briefwisseling van de RJV te archiveren en rechtstreeks te consulteren op informaticadragers, hetgeen de opvolgingscontrole zal vergemakkelijken.

Artikel 16 : Toegankelijkheid**Verbintenis 20. — Openingstijden****Verworvenheden van de RJV**

Om de toegang tot de administratie te verbeteren, werden in 1995 de openingsuren van de loketten van de centrale zetel te Brussel gedurende een dag per week verlengd tot 18 uur (in plaats van 15 uur), en dit voor de duur van de piekperiode van mei tot juli. Daarenboven werden de loketten iedere dag ook een uur vroeger geopend.

De ervaring leerde nochtans dat een verlenging van de openingstijden geen succes oogste bij de arbeiders, gelet op het gering aantal bezoekers (minder dan honderd). Het experiment leidde daarentegen tot vertraging bij de geïnformateerde gegevensverwerking, die slechts kon plaatsvinden wanneer het personeel belast met de verificaties geen toegang meer had tot de gegevens.

Momenteel blijven de loketten iedere werkdag toegankelijk onder het middaguur.

De verbetering van de dienstverlening heeft eveneens aanleiding gegeven tot een sterke vermindering van het aantal bezoekers dat zich aan de loketten aanmeldt. Thans hebben het merendeel van de aanmeldingen te maken met verzoeken om inlichtingen en met het bekomen van documenten.

De RJV verbindt zich ertoe

- * Het huidige niveau van beschikbaarheid te behouden.
- * Op verzoek afspraken te maken buiten de normale werkuren. De mobiele RJV-inspecteurs kunnen zich in voorkomend geval naar de betrokkenen begeven.
- * In een gezamenlijk project met de KSZ de mogelijkheden te bestuderen inzake de realisatie van lokale informatica-balies, via dewelke de arbeider in de gelegenheid zou worden gesteld de identificatiegegevens die op zijn persoon betrekking hebben te verifiëren en te corrigeren, en waar hij inlichtingen zou kunnen verkrijgen over de toekomstige betalingen waarop hij aanspraak kan maken.
- * Actief deel te nemen aan de intrasectorale realisatie van een « enig loket ».
- * Actief deel te nemen aan de uitbouw van het e-government.

Verbintenis 21. — Onthaal en klantvriendelijkheid**Verworvenheden van de RJV**

Opdat de bezoekers de vestiging van de RJV van ver zouden kunnen situeren, werd de visuele identiteit nog meer beklemtoond door het aanbrengen van een **lichtpaneel** met het logo en de initialen « RJV-ONVA » op de gevel van de administratieve zetel van de Rijksdienst. De ingang van de lokettenzaal werd van gelijkaardige aanduidingen voorzien. De infrastructuur van het gebouw werd tevens afgestemd op de toegankelijkheid voor andersvaliden.

De RJV beschikt over een moderne en performante **telefooncentrale** die gedurende de hele dag openstaat voor het publiek. Hiermee is het niet enkel mogelijk de bevoegde ambtenaar rechtstreeks te bereiken; bij afwezigheid of verhindering wordt de oproep automatisch omgeleid naar een collega. De optie om vooraf opgenomen boodschappen door te sturen of te ontvangen werd eveneens voorzien.

Om de kwaliteit van het telefoononthaal te optimaliseren en voldoende en doeltreffend gehoor te bieden aan de oproepers, kan de ambtenaar die verantwoordelijk is voor de telefonie, via een ACD-systeem, het aantal beschikbare telefonisten verhogen, naargelang de vereiste onthaalcapaciteit. De personeelsleden die voor het telefoononthaal worden ingeschakeld, worden periodiek opgeleid. De zorg voor een attent onthaal, binnen korte termijnen, wordt daarbij vooropgesteld om tegemoet te komen aan zoveel mogelijk oproepen.

De Rijksdienst en de onderscheiden diensten kunnen eveneens per e-mail worden bereikt. De faxlijnen worden elektronisch beheerd, met als gevolg dat de informatie on-line wordt doorgestuurd naar de betrokken dienst.

Ter gelegenheid van de hernieuwing en herinrichting van de lokettenzaal werden de inspanningen vooral gericht op het gebruikersvriendelijk aspect van de onthaalruimte en op de noodzaak om de discretie van de gesprekken te garanderen.

De RJV verbindt zich ertoe

- * Het huidig niveau van toegankelijkheid te behouden.
- * Tegen 2005 de loketbarrière tussen de werknemers en het loketpersoneel weg te nemen en te vervangen door een nieuwe structuur in de vorm van onthaalhoeken, waar de ambtenaren de werknemers persoonlijk zullen kunnen ontvangen om hun dossier te onderzoeken, met de waarborg van een vertrouwelijk en 'klantvriendelijk' onthaal.
- * Tegen 2003, het aantal talen waarin de loketbezoekers kunnen worden onthaald progressief uit te breiden (in studie wat het Engels en het Arabisch betreft).
- * Ontwerpen van elektronische formulieren voor te stellen, met de bedoeling deze formulieren via e-mail ter beschikking te stellen tegen 2003.

Verbintenis 22. — Administratieve decentralisatie**Verworvenheden van de RJV**

Reeds jaren voert de RJV een gedecentraliseerd beleid en organiseert hij zittingen in belangrijke provinciesteden. De bestaande decentralisatie kreeg in 1994 een bijkomende impuls, dankzij het organiseren van **zittingen van inspecteurs en van sociaal controleurs**, in de grootste steden en gespreid over het ganse jaar.

De dienstverlening terzake kon worden geoptimaliseerd zodra de betrokken ambtenaren over een draagbare PC met printer en modem konden beschikken; hetgeen hen toelaat, via de aansluiting op de centrale computer van de Rijksdienst, de noodzakelijke inlichtingen onmiddellijk te verkrijgen en door te zenden. Derhalve kunnen ze de dossiers on-line verwerken en afsluiten in het bijzijn van de gebruiker.

De RJV verbindt zich ertoe

- * Het bereikte kwaliteitsniveau te handhaven.
- * De keuze van de te bezoeken locaties en de tijdschema's van de zittingen voortdurend bij te sturen in functie van de potentiële vraag.
- * Het aantal locaties en het aantal uren permanentie met 15 % te verhogen in de komende drie jaar.

**Aantal locaties waar een permanentie werd gehouden voor de jaren 1998 tot 2000,
voorzieningen voor 2001 en doelstellingen voor de jaren 2002 tot 2004**

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
locatie	12	12	12	12	12	13	14	14
variatie	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	108 %	115 %	115 %

Artikel 17 : Documenten

**Verbintenis 23. — Leesbaarheid en administratieve vereenvoudiging
Verworvenheden van de RJV**

Sedert 1993 beschikt de RJV over een doorgedreven visuele identiteit, die niet enkel het gevolg is van de personalisering van de instelling door het invoeren van een eigen logo, maar ook van het invoeren van éénzelfde herkenbare presentatie van brieven en nota's op alle PC's. De uitgaande briefwisseling en de naar de gebruiker gestuurde documenten kregen daardoor een uniforme vormgeving.

Alle formulieren werden herzien en aangepast in een duidelijke en begrijpbare taal voor het doelpubliek. In de mate van het mogelijke werden open vragen vermeden en vervangen door vragen met meerkeuze-antwoorden.

Sedert 1999 worden de bedragen in de documenten bestemd voor de buitenwereld zowel in Belgische franken als in Euro uitgedrukt. De RJV wil er aldus toe bijdragen het publiek vertrouwd te maken met de overstap naar de euro.

De RJV verbindt zich ertoe

- * Het bereikte kwaliteitsniveau te behouden.
- * Rekening houdend met het doelpubliek, de leesbaarheid van de documenten te blijven verzorgen en de inhoud ervan regelmatig te herzien, met de bedoeling verbeteringen aan te brengen die de begrijpbaarheid verhogen.

TITEL IV. — Meetinstrumenten voor de opvolging van de verwezenlijking van doelstellingen en gedragsregels

Artikel 18 : Meetinstrumenten

De in de bestuursovereenkomst opgenomen doelstellingen en gedragsregels zullen op de volgende wijzen worden opgevolgd en gemeten :

- **Met behulp van de boordtabellen** : de kwantificeerbare indicatoren zullen in het bestuursplan worden opgenomen, om op een verifieerbare wijze de mate te bepalen waarin de doelstellingen binnen de gestelde termijn zijn bereikt. Door middel van die verschillende indicatoren zullen de volumes, percentages, betalingstermijnen alsook de evolutietendensen worden gemeten, om de kwaliteit, de kostprijs en de punctualiteit van de aan de werknemer aangeboden dienstverlening te bepalen.

De indicatoren van de boordtabellen worden permanent opgevolgd en in een *datawarehouse* geïntegreerd. Dankzij de « **Decision** »-software kunnen alle gegevens in detail en op een gebruiksvriendelijke en snelle manier worden geraadpleegd en visueel voorgesteld in de gewenste vorm.

- **Door middel van de controleverslagen en van de jaarlijkse rapportering aan het beheerscomité.**

Maken eveneens deel uit van de opvolgingsinstrumenten :

- De activiteiten van **de inspecteurs belast met sociale en boekhoudkundige controles**, die de kwaliteit toetsen van de verificatie van de gegevens en er bijgevolg over waken dat de arbeiders correct worden uitbetaald overeenkomstig hun rechten.
- **Het onderzoek en de registratie van vragen en klachten** met betrekking tot de vakantiegelden, om de goede werking en de kwaliteit van het stelsel van de jaarlijkse vakantie continu op te volgen. Na analyse van de voorliggende problemen worden er desgevallend verbeteringen aangebracht in de reglementeringen en in de vigerende werkprocedures.
- **Door de interne audit verrichte peilingen** op basis van een aselekt gekozen steekproef, die de kwaliteit van de dienst aan de arbeiders controleert en verifieert.

Het is de bedoeling dat de RJV door het gebruik van deze meetinstrumenten de procedures kan optimaliseren en, zo nodig, het beleid kan bijsturen.

Om de doelstellingen te bereiken, zal het bestuursplan progressief worden uitgevoerd. Aan de hand van het jaarverslag en de punctuele analyses van de indicatoren van de boordtabellen zullen de effecten van de ondernomen acties en het goede verloop van de uitvoering van de in overeenkomst aangegane verbintenissen opgevolgd en gemeten worden.

De verbintenissen die uit deze bestuursovereenkomst voortvloeien, gelden bij ongewijzigde opdrachten. Iedere significante toename van het volume en van de complexiteit, toe te schrijven aan exogene elementen, dient als een verandering te worden beschouwd. Bij de evaluatie zal dan ook uitsluitend rekening gehouden worden met de beslissingen die genomen werden in uitvoering van de opdrachten, zoals bepaald op de datum van de ondertekening van deze overeenkomst.

TITEL V. — Verbintenis van de Staat

Artikel 19 :

1. Overeenkomstig het artikel 15 van de wet van 25 april 1963 betreffende het beheer van de sociale zekerheidsinstellingen, legt de Staat aan het advies van het beheerscomité van de RJV elk voorontwerp van wet of besluit voor, dat de wetgeving die de instelling moet toepassen beoogt te wijzigen. De hoogdringendheid kan door de Staat slechts worden ingeroepen, indien zijn begrotingsbeleid en/of sociaal beleid zulke modaliteit noodzakelijk maakt. De Staat verbindt er zich ook toe om contacten te leggen met de betrokken diensten van de RJV om, enerzijds, rekening te houden met de technische aspecten voor het toepassen van de overwogen wijzigingen en, anderzijds, om hen toe te laten tijdig de veranderingen voor te bereiden. Behoudens gemotiveerde hoogdringendheid, wordt de datum van inwerkingtreding van de bedoelde wijzigingen of nieuwe maatregelen in overleg met de instelling vastgelegd.
2. De Staat verbindt er zich toe alle nuttige maatregelen te nemen om tijdig de kredieten die op de beheersbegroting nodig zijn om de continuïteit en de uitbreiding van de opdrachten van de RJV mogelijk te maken, goed te keuren. De betrokken Ministers verbinden zich ertoe tijdig de nodige schikkingen te treffen om de kredietaanpassingen die de in deze overeenkomst vervatte bepalingen met zich brengen, op de opdrachtenbegroting in het kader van de bestuursovereenkomst mogelijk te maken. De RJV zal zijn verbintenissen enkel kunnen nakomen indien de verbintenissen van de Staat integraal worden nageleefd.

3. Tijdens de eindevaluatie van de overeenkomst en in de mate de Staat tijdig verwittigd is geweest verbindt de Staat er zich toe rekening te houden met gebeurtenissen van overmacht die eventueel de verwezenlijking van de overeenkomst hebben belemmerd, evenals met de besluiten van de Regering, genomen na afsluiting van de overeenkomst en die zouden hebben geleid tot een merkelijke verzwaring van de taken of van zekere uitgaven.
4. Indien de instelling in het kader van een wettelijke opdracht moet samenwerken met een federaal ministerie zal dit laatste erover waken doeltreffend samen te werken.
Zowel de instelling als de federale overheidsdienst zullen pro-actief reageren met name wanneer de samenwerking de overdracht van informatie vereist.
Dit laatste impliceert een voortdurend overleg tussen de federale overheidsdienst en de betrokken instelling.
Dit voortdurend overleg zal in werking gesteld worden op initiatief van de instelling.
5. De verbintenissen opgenomen in de voorliggende bestuursovereenkomst doen geen afbreuk aan de verplichting van de RJV om de wettelijke opdrachten waaraan geen specifieke doelstelling werd verbonden, op doeltreffende wijze uit te voeren.

TITEL VI. — Berekeningswijze en bepaling van de beheerskredieten

Artikel 20 :

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

In afwijking van het eerste lid is elke beslissing tot verwerving, oprichting, renovatie of vervreemding van een onroerend goed of recht, waarvan het bedrag 5 miljoen euro overschrijdt onderworpen aan de voorafgaande machtiging van de voogdijminister en de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort. Om zich uit te spreken beschikt de minister van begroting over een termijn van een maand vanaf de ontvangst van het gegeven akkoord van de voogdijminister.

De reglementering inzake overheidsopdrachten is in voorkomend geval van toepassing inzonderheid bij renovatie van gebouwen.

Inzake de bepaling van de beheersontvangsten vereist de affectatie van de opbrengst van een vervreemding van onroerende goederen of de verkoop van roerende goederen het voorafgaande akkoord van de voogdijminister en van de Minister van Begroting. Om zich uit te spreken beschikt de minister van begroting over een termijn van een maand vanaf de ontvangst van het gegeven akkoord van de voogdijminister.

In de begroting van de RJV worden alle uitgaven opgenomen die betrekking hebben op het personeel, op de werking en op de investeringen.

Op grond van de overeenkomst die naar aanleiding van de regeringsonderhandelingen op 21 november 2001 werd bereikt, wordt het beheersbudget voor het eerste jaar van de bestuursovereenkomst, d.w.z. 2002, gebaseerd op de realisaties van 2000 vermeerderd met 6 %, evenwel gecorrigeerd met de bijkomende lasten die voortvloeien uit de verwezenlijking van de doelstellingen van deze overeenkomst en uit de eigenheden van de RJV, met name inzake personeel en informatica (onderhoud, investeringen, SmalS-MvM).

Inzake uitgaven wordt een onderscheid gemaakt tussen de personeelskredieten, de werkingskredieten (opgesplitst in kredieten die niet gerelateerd zijn aan de informatica, informaticakredieten en kredieten met betrekking tot de SmalS-MvM), de informatica-investeringen en de overige investeringen.

Voor de jaren 2003 en 2004 is de toegestane verhoging in principe de gezondheidsindex en de door de Regering weerhouden verhoging in het kader van haar stabiliteitsprogramma, met uitzondering van de informatica-investeringen, waar de projecten gerelateerd aan de invoering van een nieuwe informaticatoepassing worden weerhouden, enerzijds, en van de personeelskredieten, waar de kredieten worden aangepast in functie van de gerealiseerde en in uitvoering zijnde wervingen, anderzijds.

in euro	2002	2003	2004
Personnel	13.073.359	* (1)	* (1)
Werkingskosten	5.861.418		
Werkingskosten zonder informatica	3.143.166	* (2)	* (2)
Werkingskosten informatica	1.402.235	1.453.226	1.487.634
SMALS-MVM	1.316.017	1.355.507	1.396.161
Investeringen	1.649.062		
Informatica	1.542.096	1.933.793	1.428.387
Andere	106.966	* (2)	* (2)
TOTAAL	20.583.839		

* (1) Voor 2003 en 2004 is de toegestane verhoging van de personeelskredieten in principe, de gezondheidsindex en de door de Regering weerhouden verhoging in het kader van haar stabiliteitsprogramma.

* (2) Voor 2003 en 2004 is de toegestane verhoging in principe de gezondheidsindex en de door de Regering weerhouden verhoging in het kader van haar stabiliteitsprogramma.

1. Personeelskredieten .

In 2000 kende de RJV om diverse redenen een dieptepunt inzake personeelseffectief, waardoor ruw geschat 12 % van zijn personeelskredieten, berekend op een personeelsformatie die reeds aan een belangrijke daling onderhevig was, niet werden gebruikt. Er dient vermeld te worden dat de administratie op verscheidene van die oorzaken, onder meer administratieve procedures en afvloeiingen omwille van mobiliteit en pensioneringen, geen enkele vat had.

Een vermeerdering van 6 % ten opzichte van de verwezenlijkingen van 2000, waarvan 3,5 % reeds geneutraliseerd wordt door indexaanpassingen, zou geen rekening houden met de werkelijke evolutie van het personeel van de RJV, die :

- een tiental wervingen heeft uitgevoerd in 2001;
- een twintigtal bevorderingen heeft moeten doorvoeren, op grond van de nieuwe reglementaire bepalingen;
- tweejaarlijkse verhogingen moet toekennen, die proportioneel meer doorwegen gezien de specifieke leeftijdsstructuur van zijn personeel; ;
- ertoe gehouden is op korte termijn een vijftiental bijkomende wervingen te realiseren, ingevolge de lopende en/of beëindigde procedures.

Om het voorafgaande te kunnen financieren zal een bijkomend krediet van 950.000 € (38 000 000 BEF) worden toegekend.

Opdracht de Rijksdienst zijn verbintenissen, waarvan sommige onderhevig zijn aan uiterst significante volumewijzigingen (beheer van de diverse schuldeisers) zou kunnen nakomen, streeft de Rijksdienst er in de eerste plaats naar de betrekkingen op zijn personeelsformatie te doen bekleden; de Rijksdienst heeft in 2000 trouwens het initiatief genomen om – binnen de bestaande personeelskredieten – een upgrade van zijn personeelsformatie voor te stellen. Dit voorstel kreeg inmiddels een gunstig advies van de Minister van Begroting.

Eind 2002 zullen de bijkomende kredieten die dienen te worden toegekend in functie van de wervingen die in 2002 zijn gerealiseerd, worden vastgelegd. Zij kunnen derhalve momenteel nog niet worden becijferd.

Ingevolge de onderhandelingen op 21/11/01 werden de kredieten aangepast aan de gevolgen van de uitgevoerde wervingen in 2001 en aan de lopende wervingen.

De Regering verbindt er zich toe binnen de kortste tijdsperiode het nieuw voorgesteld en upgegrade kader te onderzoeken.

2. Werkingskredieten

2.1. Werkingskredieten zonder informatica

Voor 2002 worden de werkingskredieten die niet gerelateerd zijn aan de informatica berekend op basis van de verwezenlijkingen van 2000 vermeerderd met 6%. De toegestane verhoging in 2003 en 2004 is in principe de gezondheidsindex en de door de Regering weerhouden verhoging in het kader van haar stabiliteitsprogramma.

2.2. Werkingskredieten inzake informatica

De werkingskredieten inzake informatica en de kredieten met betrekking tot de SmalS-MvM zijn de op 22 oktober 2001 door het beheerscomité voor het budgettair jaar 2002 goedgekeurde kredieten die bevestigd werden tijdens de onderhandelingen tussen de Regering en de RJV. De toegestane verhoging 2003-2004 is degene die voorkomt in artikel 20 (zie tabel).

3. Investeringskredieten

De investeringskredieten worden opgesplitst in twee groepen : de informatica-investeringen en de andere investeringen. De berekeningswijze is voor elke groep verschillend.

3.1. De informatica-investeringen

Het beheerscomité besliste op 12 september 2001 om, tien jaar na inproductie van de bestaande toepassing, een nieuwe Business Process Reengineering te verwezenlijken. De kostprijs hiervan wordt ten laste genomen van de begrotingsposten 8122 'opleiding', 8125 'diverse honoraria' en 8731 'investeringen in informaticamateriaal' en wordt als volgt verdeeld over de drie betrokken jaren (bedragen in Euro) :

2002	2003	2004
€ 1.542.096	€ 1.933.793	€ 1.428.387

Er dient tevens rekening gehouden te worden met de overdracht van kredieten voor lopende projecten die reeds opgenomen zijn in de begroting 2001, maar nog niet zijn beëindigd of opgeleverd.

3.2. De andere investeringen

Voor 2002 worden de overige investeringen gedekt door de bedragen van de verwezenlijkingen van 2000 vermeerderd met 6%. De toegestane verhoging in 2003 en 2004 is in principe de gezondheidsindex en de door de Regering weerhouden verhoging in het kader van haar stabiliteitsprogramma.

TITEL VII. — Positieve en negatieve sancties

Artikel 21 :

De partijen komen overeen om de uitvoering van deze overeenkomst jaarlijks te toetsen teneinde na te gaan of de werkingsvoorwaarden gewijzigd zijn.

Deze toetsing gebeurt in overleg met de regeringscommissarissen, het beheerscomité en de algemene administratie. Hiervan wordt een gemotiveerd en tegensprekelijk verslag opgesteld, waarin desgevallend de onderscheiden standpunten worden opgenomen.

Wijzigingen van de overeenkomst zullen desgevallend worden voorgesteld.

Artikel 22 :

Een koninklijk besluit zal worden uitgevaardigd met betrekking tot de in het reeds vermelde koninklijk besluit van 3 april 1997 voorziene positieve en negatieve sancties.

TITEL VIII. — Slotbepalingen

Artikel 23 :

Herziening van de overeenkomst

Iedere partij heeft het recht om aan de andere partij voor het einde van de looptijd een herziening van de overeenkomst voor te stellen. Het herzieningsvoorstel wordt behandeld volgens dezelfde procedure als deze die ten grondslag ligt aan het sluiten van de overeenkomst. De contractanten zullen van deze mogelijkheid slechts gebruik maken indien daarvoor een voldoende ernstige reden voorhanden is. Zij zullen al het nodige doen om dit op een constructieve manier en met de nodige spoed te onderzoeken.

Niet-naleving van de verbintenissen

Indien één van de partijen haar verbintenissen niet nakomt, zal de andere partij de eerste daar onverwijld op wijzen en zal, in onderling overleg, gezocht worden naar maatregelen die daaraan kunnen verhelpen.

Indien er geen eensgezindheid bestaat over het al dan niet naleven van het geheel of een gedeelte van de overeenkomst of ingeval er geen akkoord wordt bereikt over de te nemen maatregelen met het oog op het verhelpen van een contractuele tekortkoming, zoeken de partijen de meest gunstige wijze om een beroep te doen op een derde persoon of orgaan.

Bij gebrek aan een dergelijk akkoord of ingeval van niet-naleving van de gevolgen ervan, zal de Ministerraad uitspraak doen na advies van de Nationale Arbeidsraad en na advies van het College van de openbare instellingen van sociale zekerheid.

Looptijd van de overeenkomst

De looptijd van deze overeenkomst wordt bepaald op drie jaar.

Inwerkingtreding

Deze overeenkomst treedt in werking op 1 januari 2002.

Gezien om gevoegd te worden bij Ons besluit van 8 april 2002.

ALBERT

Van Koningswege :

De Minister van Begroting,
J. VANDE LANOTTE

De Minister van Sociale Zaken,
F. VANDENBROUCKE

De Minister van Ambtenarenzaken en Modernisering van de openbare besturen,
L. VAN DEN BOSSCHE

Annexe à l'arrêté royal du 8 avril 2002
Contrat d'administration O.N.V.A. — Etat fédéral 2002-2004

OBJECTIF AXE VERS LA QUALITE

L'**Office national des Vacances annuelles** est une institution unique dans la sécurité sociale européenne. Il s'agit d'une institution publique, autofinancée, de la Belgique fédérale qui dépend du Ministre ayant les Affaires sociales dans ses attributions. Comme tel, il s'inscrit dans le réseau informatique de la sécurité sociale belge.

Ses missions prioritaires sont :

- en tant que caisse de vacances, de payer le pécule de vacances aux ouvriers qui relèvent de sa compétence;
- en tant que gestionnaire du secteur des vacances annuelles, de veiller à ce que le pécule de vacances soit payé par les 12 caisses spéciales de vacances aux ouvriers qui relèvent de leur compétence;
- de servir d'appui au réseau de la sécurité sociale pour le bon fonctionnement de celle-ci et de lui fournir les renseignements nécessaires à d'autres secteurs de la sécurité sociale.

La réalisation de l'objet social de l'O.N.V.A. emporte son adhésion à la charte de l'assuré social et à celle de l'utilisateur de services publics.

Par ailleurs, l'O.N.V.A. a sa propre charte d'entreprise qui traduit son engagement, au travers d'un partenariat entre lui-même, les employeurs et les travailleurs, qui sont ses utilisateurs, et les autorités.

L'Office privilégie aussi un partenariat actif avec les caisses spéciales de vacances et les organisations qui représentent les travailleurs et les employeurs.

C'est ainsi que sa mission est fondée sur une solidarité sociale unique puisque l'O.N.V.A. garantit à tous les ouvriers la ponctualité d'un juste pécule de vacances ainsi que la promotion des centres de loisirs dans le tourisme social.

Le financement des congés payés est, en effet, essentiellement basé sur la solidarité : solidarité par la cotisation patronale, solidarité entre les ouvriers et solidarité entre les secteurs économiques.

Les moyens y accordés reposent, dans les relations avec le personnel, sur la confiance, la loyauté, la recherche du zéro défaut et vis-à-vis de l'assuré social et des autorités, l'accent est mis sur le respect du droit, de l'équité, de l'analyse prospective.

L'O.N.V.A. part du principe que la réussite de sa mission dépend de la force de son engagement à satisfaire ses différents partenaires, quelle que soit leur qualité.

L'efficacité et l'efficience actuelles de l'O.N.V.A., dans la réalisation de ses missions, n'ont été possibles que parce que l'institution s'est modernisée dans les années 1990.

Présentation des acquis de l'O.N.V.A.*** Le réseau.**

C'est ainsi qu'en 1991, dans le réseau de la sécurité sociale, l'O.N.V.A. a été partie prenante dans la modernisation de la sécurité sociale : avec l'O.N.S.S. et la C.G.E.R., il fut l'un des **pionniers du réseau informatique de la sécurité sociale** lors de la création de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Ce réseau entraîna la fin de la transmission des données via support papier et permit la correction des données directement dans les fichiers informatiques démontrant déjà la volonté de l'O.N.V.A. de s'engager dans la voie des nouvelles technologies.

Dès mars 1997, un protocole de collaboration a été signé entre l'O.N.V.A. et CIMIRE (ex-C.G.E.R.) afin de rechercher le plus activement possible l'identité des travailleurs ayant été mal déclarés par l'employeur (N.I.S.S. erroné ou absent). Après une première recherche effectuée par CIMIRE, le solde des identifications non trouvées est transmis à l'O.N.V.A. qui continue les recherches; celles-ci s'avèrent souvent plus fructueuses vu la proximité du moment du paiement du pécule de vacances et la menace annoncée de ne pouvoir l'effectuer sans être en possession des données permettant une identification certaine de l'assuré social.

*** Le business process reengineering.**

S'agissant de sa propre organisation, l'O.N.V.A. a procédé à une révision complète de ses procédures de travail. Celles-ci concernaient non seulement les procédures mêmes de management, mais aussi la mise en œuvre de la gestion de la qualité, et surtout, l'importance donnée à l'assuré social en tant que client. C'est ainsi que, les années 1992 à 1996 ont vu se mettre en place au sein de l'Office, un « **business process reengineering** » et un nouvel applicatif informatique qui ont modifié intégralement les anciennes applications et les méthodes de management existantes, transformant littéralement l'O.N.V.A. en une **nouvelle institution** résolument tournée vers le futur. Dès 1992, l'exploitation du centre informatique fut complètement modernisée. Un ordinateur très puissant fut mis en place et l'espace disque très étendu.

Cette nouvelle approche a permis d'offrir dès 1993 un haut degré de fiabilité du traitement des données servant de base au calcul du pécule de vacances ainsi qu'une performance accrue au niveau de la rapidité des traitements informatiques et de la qualité du travail effectué.

L'analyse des méthodes de travail et l'élaboration d'un **nouveau concept informatique** ont exigé une préparation approfondie et intensive de 1990 à 1992 avec une collaboration active tant au niveau de l'instance de gestion et de la direction qu'au niveau du personnel avec l'objectif de donner la **place centrale au « citoyen client »**. Afin de permettre

une utilisation plus performante du personnel disponible, un système de paramétrage permet un premier contrôle des données. Ainsi **plus de 90 % des données** sont maintenant traitées automatiquement sans intervention manuelle alors qu'avant 1992 chaque donnée faisait l'objet d'une édition et d'un contrôle. Ceci a permis, d'une part, d'offrir un meilleur service à la clientèle grâce à une gestion ciblée uniquement sur les données susceptibles de devoir être corrigées et d'éviter certaines tâches répétitives et sans grand rendement et, d'autre part, de pallier la diminution drastique du personnel ainsi que de faire face à l'apparition de tâches nouvelles.

*** L'A.P.P.C.**

Ultérieurement, s'adaptant sans cesse, et voulant apporter une valeur ajoutée à son rôle dans la gestion du réseau de la sécurité sociale, l'O.N.V.A s'est positionnée comme un **institution pilote** dans la gestion des flux de données du réseau de la sécurité sociale par la mise en place, dès février 1996, d'une nouvelle forme de communication : l'A.P.P.C. (Advanced Program to Program Communication) avec les fichiers du Registre National, de l'O.N.S.S. et de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale. Cela signifie que les ordinateurs des institutions citées peuvent communiquer directement les uns avec les autres. Avec l'A.P.P.C., l'O.N.V.A. dispose d'un système multi-sessions performant, convivial et plus rapide. En effet, le personnel peut par une simple pression sur une touche passer directement du fichier de l'O.N.V.A. vers celui du Registre National ou de l'O.N.S.S.. Ceci signifie aussi une importante amélioration de la qualité du travail. Un agent peut par une manipulation unique rapatrier une donnée du fichier du Registre National ou de l'O.N.S.S. directement dans la base de données de l'O.N.V.A., ce qui garantit la qualité des données et supprime des encodages souvent fastidieux et source d'erreurs. En outre, une correction apportée dans la base de données de l'O.N.V.A. peut être transmise directement dans les bases de données du L.A.T.G. de l'O.N.S.S. Par conséquent, la promptitude et l'exactitude avec lesquelles des données peuvent être échangées contribuent largement au paiement correct et dans les délais du pécule de vacances.

*** Le personnel**

Toutes ces réponses technologiques et organisationnelles ont en outre été liées à une diminution du volume de personnel ainsi qu'à une plus grande qualification par des formations. En effet, l'O.N.V.A. de par sa structure d'âge, a connu un important volume de départs naturels, à la fin des années 1980 et au début des années 1990, départs qui, de par le blocage des recrutements, n'ont pu être compensés. Par conséquent, l'Office a dû faire face à une diminution de personnel importante : le nombre des équivalents temps plein est passé de 372 en 1992 à 311 en 2000 (soit une diminution de 16,4 %) alors que la charge de travail a subi ces mêmes années une inflation notoire notamment au niveau du nombre des attestations reçues qui est passé de 83 678 en 1995 à 118 500 en 2000 (soit une augmentation de 41 %), tandis que le nombre des anomalies tant Signalétique que Comptes-Travailleurs est passé de 385 130 en 1995 à 489.480 en 2000 (soit une croissance de 27 %) et que les dossiers introduits par les créanciers ont vu leur nombre s'accroître également de manière régulière et presque exponentielle (de 32 205 en 1993 à 83 086 fin 2000) soit une augmentation de 158 %.

Par ailleurs, il faut aussi constater que depuis quelques années, il a fallu accroître la charge de travail de plusieurs fonctionnaires de niveau 1 pour remplir de nouvelles fonctions telles celles de directeurs de formation, de gestionnaires du système d'évaluation, de fonctionnaire chargé des actions positives, de conseiller en sécurité, de fonctionnaires à la simplification administrative ainsi qu'une participation importante à un nombre sans cesse croissant de groupes de travail dans le réseau de la sécurité sociale (déclaration multifonctionnelle, sécurité, Charte, contrat d'administration...) et avec le réseau des caisses spéciales de vacances, sans qu'il n'y ait engagement de personnel supplémentaire.

En conclusion.

Si les tâches, qui étaient précédemment exécutées manuellement, ont connu un accroissement de productivité important de par l'informatisation, il y a lieu d'attirer l'attention sur le fait que celle-ci a généré d'autres tâches et permis des services nouveaux vis-à-vis de la clientèle.

De par les départs naturels importants, les moyens en personnel, surtout spécialisé, sont devenus insuffisants pour faire face et envisager des tâches nouvelles indispensables. Ceci d'autant plus que les horaires réduits, les temps partiels, les interruptions de carrière, les congés sans solde,... ont tendance à s'accroître.

L'immobilier, aussi bien que l'informatique, prenant de l'âge dans un monde technologique en évolution de plus en plus rapide, doivent maintenant subir un entretien approfondi ou un remplacement indispensable. Les investissements à faire sont dès lors adaptés en fonction de ces nécessités.

Il faut encore noter, car ce n'est pas sans importance, que l'O.N.V.A. et le secteur des vacances annuelles travaillent avec une périodicité d'un an pour leur mission principale. Ceci implique que le délai entre le constat d'un dysfonctionnement, la recherche de ses causes et la vérification des corrections apportées est également du même ordre.

Le rôle social de l'O.N.V.A. est essentiel. En effet, le droit au pécule de vacances reste garanti pour le travailleur même en cas de non paiement par l'employeur des cotisations en matière de vacances annuelles ou en cas de faillite. En outre, du point de vue social, le système garantit à l'ouvrier de recevoir et donc de disposer de son salaire et de son pécule au moment où il prendra ses vacances, quels qu'aient été ses divers employeurs durant l'année de référence. Ce droit est basé sur le principe de solidarité entre les travailleurs et les secteurs.

PREAMBULE COMMUN

Dans le cadre des contrats d'administration et des obligations légales et réglementaires imposées aux institutions de sécurité sociale en matière de traitement des demandes et de règles de conduite à l'égard du public.

Articles généraux

Article 1^{er}. Les engagements repris dans le présent contrat d'administration ne portent pas atteinte à l'obligation de l'O.N.V.A. 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.

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

Article 2. L'O.N.V.A. s'engage à signaler aux autres organismes collaborateurs tout manquement dans leur chef ayant pour conséquence de porter préjudice aux assurés sociaux; les problèmes constatés doivent être traités de manière pro-active.

Article 3. Lorsque les règles et législations en vigueur laissent une certaine marge d'appréciation dans le cadre de décisions individuelles, l'O.N.V.A. se doit d'établir des critères objectifs transparents et uniformes.

Article 4. L'O.N.V.A. s'engage à adopter une attitude « pro-active » en terme de transmission de données et d'exploitation de données, dans le cadre de la Charte qui impose à l'institution de participer activement à l'instruction du dossier en récoltant d'initiative les renseignements qui lui font défaut.

Article 5. L'accès des personnes handicapées et des personnes moins valides aux bâtiments existants sera facilité; en ce qui concerne les futurs bâtiments à louer ou à acquérir, un accès aisé pour ces personnes sera exigé dans le contrat de location ou de vente.

CONVENTION

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 en assurant la viabilité du régime légal des vacances annuelles (Mon. 30 avril 1997);

Vu l'avis du Conseil de direction de l'Office national des Vacances annuelles;

Vu l'avis du Comité de concertation de base de l'Office national des Vacances annuelles;

Vu l'accord du Comité de Gestion de l'Office national des Vacances annuelles donné le 18 avril 2000 sur le projet de contrat d'administration et le 5 décembre 2001 sur le contrat négocié avec le Gouvernement;

Vu le contrôle de « coordination » et de « cohérence » entre les projets de contrat d'administration des différentes institutions publiques de sécurité sociale effectué en date du 12 mai 2000 par le Collège des institutions publiques de sécurité sociale conformément à l'article 6 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 précité;

Vu l'avis du Commissaire du Gouvernement à la sécurité sociale sur les règles de conduite à l'égard du public et de l'assuré social;

Vu l'accord du Gouvernement après délibération en Conseil des Ministres en date du 21 décembre 2001;

Conformément à l'article 7 § 1^{er} et § 2, alinéa 1^{er} de l'arrêté royal du 3 avril 1997 précité, il est convenu ce qui suit : entre, d'une part

— l'Etat belge, représenté par M. F. Vandenbroucke, Ministre des Affaires sociales et des Pensions, M. J. Vande Lanotte, Vice-Premier Ministre et Ministre du Budget, de l'Intégration sociale et de l'Economie sociale et M. L. Van den Bossche, Ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'Administration, dénommé ci-après « l'Etat »,

et, d'autre part,

— l'Office national des Vacances annuelles, institution publique dont le siège est situé à 1050 Bruxelles, rue des Champs Elysées 12, représenté par les gestionnaires ayant voix délibérative tels que désignés par le Comité de Gestion du 6 octobre 1999, Mme M. Geerts, MM. G. Denudt, M. Nollet, M. Deruyck, I. Van Damme et C. Van Peteghem ainsi que par l'Administrateur général, Monsieur A. Smeets et l'Administrateur général adjoint le Docteur A. Gaspard, dénommé ci-après « l'O.N.V.A. ».

Le contrat d'administration suivant est conclu pour une période de trois ans à dater du 1^{er} janvier 2002.

TITRE I^{er} : Dispositions préliminaires

Article 1^{er} : Définitions

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

1. « Office national des Vacances annuelles (O.N.V.A.) » :
l'Office national des Vacances annuelles visé aux articles 24 et suivants des lois relatives aux vacances annuelles des travailleurs salariés, coordonnées par l'arrêté royal du 28 juin 1971 (*Moniteur belge* du 30 septembre 1971);
2. « Caisses spéciales de vacances » :
les caisses spéciales de vacances visées à l'article 44 des lois coordonnées susmentionnées du 28 juin 1971 (*Moniteur belge* du 30 septembre 1971);
3. « O.N.V.A.-caisse » :
les services de l'O.N.V.A. chargés du paiement du pécule de vacances aux travailleurs qui en dépendent;
4. « O.N.V.A.-régime » :
les services de l'O.N.V.A. chargés de la gestion du secteur des vacances annuelles des travailleurs;
5. « Ouvrier/travailleur » et employeur :
sauf stipulation contraire, le travailleur manuel soumis aux lois coordonnées du 28 juin 1971 mentionnées ci-dessus (*Moniteur belge* du 30 septembre 1971) et la personne occupant cet ouvrier;
6. « Comité de Gestion » :
le Comité de Gestion de l'Office national des Vacances annuelles visé à l'article 1, 5^o de la loi du 25 avril 1963 sur la gestion des organismes d'intérêt public de sécurité sociale et de prévoyance sociale (*Moniteur belge* du 25 juillet 1963) dont la composition, le fonctionnement et les compétences sont réglés sur la base de l'article 30 des lois coordonnées du 28 juin 1971 mentionnées ci-dessus (*Moniteur belge* du 30 septembre 1971);
7. « Tableaux de bord » :
les tableaux de bord visés à l'article 10 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions (*Moniteur belge* du 30 avril 1997);
8. « Plan d'administration » :
le plan d'administration visé à l'article 10 de l'arrêté royal susmentionné du 3 avril 1997 (*Moniteur belge* du 30 avril 1997).
9. « Assuré social » :
l'assuré social visé à l'article 2, alinéa 1, 7^o de la Charte de l'assuré social, instituée par la loi du 11 avril 1995 (*Moniteur belge* du 6 septembre 1995).
10. « Utilisateur des services publics » :
l'administré comme prévu par la Charte de l'utilisateur des services publics, Circulaire n° 370 du 12 janvier 1993 (*Moniteur belge* du 22 janvier 1993).

Article 2 : Principes généraux

1. Le contrat d'administration ne règle ni les aspects ayant trait au contenu de la sécurité sociale, ni la fixation du montant des recettes et des dépenses; il a pour but de promouvoir la qualité et l'efficacité du fonctionnement journalier ainsi que la gestion de l'institution, principalement par l'octroi d'une plus grande autonomie en matière de gestion financière et de gestion du personnel.
2. Les parties contractantes estiment qu'en tant que partenaires, elles exécutent et ne peuvent exécuter les missions imposées à l'O.N.V.A. qu'avec la collaboration d'autres partenaires du réseau de la sécurité sociale.
3. Le présent contrat ne peut nullement porter atteinte aux compétences, missions et responsabilités d'autres parties concernées par l'application du régime des vacances annuelles des travailleurs salariés.

4. Le contrat n'engage les parties que dans le cadre de la répartition des compétences existantes et réglementairement définies entre l'O.N.V.A. et les caisses spéciales de vacances.
5. Les deux parties contractantes s'engagent à créer un environnement optimal qui leur permette de réaliser leurs engagements, notamment par la conclusion d'accords avec les caisses spéciales de vacances, par le respect et la volonté de faire respecter ces accords.
6. Les parties contractantes s'engagent à respecter les dispositions en matière de gestion paritaire qui, dans le cadre de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, est renforcée par l'octroi d'une plus grande responsabilité et d'une plus large autonomie à l'O.N.V.A., à sa direction et à son Comité de Gestion.
7. Les engagements qui découlent du présent contrat d'administration, s'appliquent lorsque la mission reste inchangée. Il y a modification de la mission dès l'instant où il y a accroissement significatif de son volume ou de sa complexité résultant de facteurs exogènes. Dans l'accomplissement et l'évaluation de ces engagements, il sera par conséquent tenu compte de l'impact des décisions de gestion prises après la conclusion du présent contrat sur la réalisation des objectifs convenus.

Article 3 : Enoncé des missions

L'O.N.V.A. remplit, en tant qu'institution publique de sécurité sociale, ses missions de base sur trois niveaux :

Au niveau de l'O.N.V.A.-caisse :

- * Octroyer d'office un juste pécule de vacances, à la date prévue, aux travailleurs manuels dont l'employeur est affilié auprès de l'O.N.V.A.-caisse.

Au niveau de l'O.N.V.A.- régime :

- * Gérer le secteur des vacances annuelles des travailleurs salariés.
Cette mission consiste principalement à :
 - assurer la transmission des données sociales vers le réseau secondaire des vacances annuelles;
 - répartir les cotisations entre les différentes caisses de vacances;
 - contrôler auprès de chaque partie concernée l'application de la législation relative aux vacances annuelles.

Au niveau de la promotion des vacances annuelles :

- * Octroyer des prêts hypothécaires à des taux réduits aux centres de vacances de tourisme social.

TITRE II : Missions et objectifs de l'office national des vacances annuelles

CHAPITRE 1^{er} : Dispositions concernant la mission de service public en matière de paiement du pécule de vacances aux travailleurs salariés qui dépendent de l'O.N.V.A.-Caisse

Section 1^{re}. — Objectifs relatifs au paiement du pécule de vacances

Article 4 : Description de la mission

Une des **principales missions** de l'O.N.V.A. consiste à payer un juste pécule de vacances à la date prévue.

L'Office national des Vacances annuelles a traité en 2000 les pécules de **986 590 travailleurs** sur les 1 461 137 pour l'ensemble des caisses de vacances, soit 67,5 % des travailleurs bénéficiant du régime des vacances annuelles.

L'O.N.V.A., caisse publique, avec les 12 caisses de vacances privées, gère un budget total de plus de 3 milliards d'€.

Les caisses spéciales de vacances sont des organismes patronaux (à l'exception de la caisse des congés payés de l'alimentation belge et de la caisse nationale des vacances annuelles pour l'industrie diamantaire) qui sont structurés sur base sectorielle homogène, alors que l'O.N.V.A., géré paritaire, se trouve face à une clientèle très hétérogène dans une très grande variété de secteurs, avec une répercussion directe de ces particularités dans le traitement des dossiers.

Les frais de fonctionnement de l'Office (caisse et tutelle) se montent à 19,3 millions d'€.

Paiement du pécule de vacances d'office.

Le paiement du pécule de vacances à un ayant-droit ouvrier ou apprenti ouvrier s'effectue **d'office**, (sans qu'il ne doive y avoir de demande **préalable** du travailleur), sur base des déclarations O.N.S.S. qui sont transmises à l'O.N.V.A. par le biais du réseau de la sécurité sociale. Le paiement du pécule au travailleur se fait à la date de vacances communiquée par l'employeur. Lorsque les vacances sont scindées, le pécule est payé au moment des vacances principales, mais au plus tôt le 2 mai (arrêté royal du 30 mars 1967, art. 23, § 1^{er}). Par ailleurs, par décision du Comité de Gestion, tous les paiements sont terminés pour le 30 juin, date à laquelle les dernières déclarations (même incomplètes) reçues et non encore valorisées pour l'exercice en cours sont toutes traitées en vue du paiement.

Paiement du pécule de vacances garanti.

En cas de **non-paiement par l'employeur des cotisations** en matière de vacances ou en cas de faillite de l'entreprise, le **droit au pécule de vacances reste garanti** pour le travailleur.

En cas de **décès** du travailleur, le droit au pécule de vacances reste garanti pour l'ayant-droit.

En cas de **licenciement** pendant une période assimilable, le paiement du salaire différé et du double pécule de vacances est assuré par le régime des vacances annuelles pour la durée maximale de la période assimilable.

Si la période assimilable n'a pas été déclarée complètement par l'employeur, mais que le droit existe, l'O.N.V.A. assimilera l'ensemble de la période, qu'elle soit déclarée ou non par l'employeur.

Même si l'O.N.V.A. ne dispose pas de toutes les données relatives à un exercice de vacances complet, le pécule de vacances sera payé à la date prévue sur base des données disponibles.

Paiement selon la modalité souhaitée par le travailleur.

L'O.N.V.A. effectue le paiement selon le mode choisi par le travailleur, soit par virement sur un compte financier, soit par chèque circulaire et ceci, avec une grande souplesse d'adaptation pour les changements de compte ou le passage d'un mode de paiement à l'autre.

Des procédures particulières ont été mises en place afin de garantir ce service avec un maximum de rapidité et de sécurité pour le travailleur. Périodiquement, il est transmis à chaque nouveau travailleur un document lui permettant de communiquer son choix en matière de paiement.

Travailleurs résidant à l'étranger.

L'O.N.V.A. paie également les pécules de vacances aux travailleurs qui n'habitent pas ou plus en Belgique; ces pécules sont liquidés **en même temps** que ceux des travailleurs qui résident dans notre pays. Le choix entre un paiement par chèque international ou par virement sur un compte bancaire étranger existe également.

Article 5 : Objectifs de la mission

L'O.N.V.A. s'engage à assurer un paiement **légitime, ponctuel, globalisé, correct** et **d'office** des pécules de vacances d'une manière **efficace, conviviale et clairement motivée**.

Engagement 1 : Légitimité du droit au pécule de vacances**Acquis de l'O.N.V.A.**

Les travailleurs reçoivent un pécule de vacances correspondant aux prestations qu'ils ont effectuées l'année précédente. Sont valorisées non seulement les journées effectivement prestées, mais également des journées d'inactivité qui, en application de la législation et des dispositions réglementaires relatives aux vacances annuelles des travailleurs salariés, sont assimilées à des journées effectives de travail (telles la maladie, l'accident de travail, le chômage économique,...).

Toutes les prestations font l'objet, **avant paiement**, d'un premier contrôle informatique via un système de paramétrage; celles qui ne passent pas ce contrôle informatique sont soumises à un second contrôle, cette fois manuel, à l'issue duquel soit elles sont débloquées, soit elles font l'objet d'une recherche d'informations complémentaires dans les fichiers informatiques du réseau, auprès de l'employeur, du travailleur ou de l'organisme compétent en matière de jours assimilables, soit elles sont rejetées. Seules les prestations correctes et non suspectes font l'objet d'une valorisation automatique, ce qui évite de devoir réclamer au travailleur des paiements indus.

Ces contrôles sont donc systématiques, sous réserve toutefois d'une modification législative imprévue qui empêcherait la gestion d'un ou de plusieurs types de données selon les traitements déjà usités ou par manque de temps suffisant avant le lancement du paiement.

Pour contrôler ces prestations, les périodes déclarées par les employeurs sont confrontées aux attestations. Ces attestations parviennent à la caisse de vacances d'office ou sont réclamées lors de l'examen des prestations, si cela s'avère nécessaire. En 2000, près de 120 000 attestations (83 678 en 1995) ont fait l'objet d'un contrôle et d'un encodage afin de vérifier le droit des travailleurs concernés.

Par ailleurs, étant donné que le paiement se fait d'office et que le destinataire n'est pas identifié par une demande, les données relatives au signalétique des travailleurs font également l'objet d'une attention toute particulière et d'une actualisation si nécessaire.

En 2000, sur les 5 459 travailleurs qui restaient non identifiés avant la fin de la liquidation, le service Signalétique a pu, après enquête, retrouver l'identité de 2 856 travailleurs (soit 52,31 %), permettant de ce fait le paiement du pécule de vacances dans les délais. Cette identification a été communiquée via réseau aux autres secteurs de la sécurité sociale.

Peu avant la prescription d'un exercice de prestations et pour autant que l'identification n'ait pas pu avoir lieu entre-temps, une ultime recherche d'identité est effectuée par le service Signalétique.

En 2000, quelque 9,52 % des cas non identifiés pour l'exercice 1996 furent encore trouvés et payés.

Lors de l'expédition des fiches fiscales entre les mois de février et d'avril, il est demandé à chaque travailleur de signaler à l'O.N.V.A. si ses coordonnées (adresse, nom, rôle linguistique, compte bancaire éventuel) sont encore correctes et ce, afin d'éviter tout retard de paiement dû à un changement non connu dans les données signalétiques ou de paiement. Une publicité pour les paiements par virement sur un compte bancaire est également faite à cette occasion, ce mode de paiement étant le plus sûr pour le travailleur du fait du risque de vol ou de perte.

L'O.N.V.A. s'engage

* A maintenir le niveau de qualité actuel.

Pourcentage de ter non identifiés par CIMIRE dont l'identité a pu être retrouvée par l'O.N.V.A. pour les années 1998 à 2000, prévision 2001 et objectifs pour les années 2002 à 2004

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
39,18 %	49,16 %	48,13 %	50 %	55 %	60 %	61 %

Pourcentage d'anomalies signalétiques corrigées pour les années 1998 à 2000, prévision 2001 et objectifs pour les années 2002 à 2004

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
94,85 %	95,38 %	95,42 %	95,6 %	95,8 %	96 %	96,2 %

Pourcentage d'anomalies prestations corrigées pour les années 1998 à 2000, prévisions 2001 et objectifs pour les années 2002 à 2004

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
99,26 %	99,44 %	99,48 %	99,5 %	99,5 %	99,5 %	99,6 %

Pourcentage des paiements effectués par virement bancaire de 1998 à 2000, prévisions 2001 et objectifs pour les années 2002 à 2004

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
30,9 %	34,5 %	42,4 %	45 %	47 %	50 %	51 %

* A développer pour 2003, dans le cadre de la déclaration multifonctionnelle, l'informatisation des flux de la transmission des attestations avec les institutions qui seront aptes à les fournir et à les recevoir ainsi que de faire les adaptations. Ceci concerne plus particulièrement le flux des attestations de maladie, d'accident et de congé de maternité(C.I.N.), le flux des attestations relatives aux accidents de travail (F.A.T.), le flux des attestations relatives aux maladies professionnelles (F.M.P.) et le flux des attestations relatives aux diverses formes de chômage temporaire (O.N.E.M. et organismes payeurs) et ce, à condition que dans le volet de la déclaration des risques sociaux de la D.M.F.A., les clés nécessaires à la ventilation des attestations vers l'O.N.V.A.- régime et vers les caisses spéciales de vacances soient fournies par les secteurs concernés.

* A promouvoir les modes de paiements les plus sûrs.

Engagement 2 : Paiement ponctuel**Acquis de l'O.N.V.A.**

Les paiements normaux sont effectués au plus tôt le **2 mai** et au plus tard le **30 juin** de l'année civile qui suit les prestations et ceci, sur base des données des déclarations trimestrielles qui ont été transmises par l'O.N.S.S.

Le paiement est garanti à la date demandée par les employeurs pour la prise des vacances principales et ceci, même si les données transmises sont incomplètes.

Une procédure particulière de gestion destinée à détecter les déclarations (qui comportent au moins 20 travailleurs) qui ne sont pas encore parvenues à l'O.N.V.A. à l'approche du paiement a été mise en place. En effet, la déclaration de l'employeur parvient à l'O.N.V.A. sur support magnétique via le réseau informatique de la sécurité sociale dont il est le dernier maillon (avec les autres caisses spéciales de vacances) avant paiement du pécule. Cette gestion des déclarations manquantes permet d'accélérer leur transmission et leur réception et d'éviter un premier paiement incomplet. Si on se trouve dans cette hypothèse, l'employeur est alors contacté et peut opter, soit pour un paiement partiel sur base des déclarations déjà reçues, soit pour un paiement retardé mais permettant l'émission d'un pécule complet; il lui est demandé d'informer ou de se concerter avec ses travailleurs au sujet de la décision afin d'éviter tout malentendu.

A la fin de mois de juin, la **totalité des déclarations** des prestations qui sont parvenues à l'O.N.V.A. et qui s'avèrent en ordre, est liquidée.

Toutes les deux semaines pendant la période de liquidation, il est procédé à des **régularisations systématiques** du compte de vacances des travailleurs, le système informatique déterminant, calculant et émettant immédiatement les différences découlant des modifications éventuelles et/ou les corrections qui influencent le calcul du pécule de vacances.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A payer les pécules de vacances, entre le premier jour ouvrable qui suit le 1^{er} mai et le dernier jour ouvrable qui précède le 30 juin, dans la semaine de la date de vacances communiquée par l'employeur ou durant la même semaine que les années précédentes.
- * A vérifier avant le paiement, pour éviter des paiements partiels, les déclarations manquantes pour les employeurs qui occupent au moins 15 travailleurs pour l'année 2002 et 10 pour l'année 2003 et de les contacter le cas échéant.

Pourcentage de comptes soldés partiellement et non soldés en fin de liquidation (1^{er} juillet) Pour les années 98 à 2000, prévision 2001 et objectifs pour les années 2002 à 2004

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
comptes soldés (partiellement)	1,15 %	1,05 %	1,03 %	- de 1 %	- de 1 %	- de 1 %	- de 1 %
comptes non soldés.	1,44 %	1,25 %	0,6 %	- de 1 %	- de 1 %	- de 1 %	- de 1 %

- * A réduire progressivement pour 2003, le délai minimum entre deux paiements à huit jours au lieu de quinze. Par conséquent, en période de liquidation, les éventuelles régularisations systématiques du calcul du pécule de vacances suite aux modifications ou corrections pourront avoir lieu toutes les semaines.

Engagement 3 : Paiement globalisé

Acquis de l'O.N.V.A.

Depuis 1993, les pécules de vacances sont globalisés : cela signifie que si un travailleur a travaillé pour le compte de plusieurs employeurs et/ou qu'il bénéficie d'une prime payée par un fonds social, il recevra **un seul pécule** de vacances globalisé tenant compte de toutes ses prestations.

L'O.N.V.A. met tout en œuvre pour limiter le nombre de paiements des pécules de vacances par travailleur. En cas de constat de paiements morcelés, l'Office en recherche la cause et tente d'y apporter une solution ponctuelle ou structurelle. Ainsi, depuis 1997, après avoir constaté des retards dans la transmission des données du fonds social HORECA (± 50.000 travailleurs), des contacts sont pris régulièrement avec cet organisme afin d'obtenir, avant les premiers paiements, les données de déclarations qui sont déjà disponibles pour les intégrer dans le pécule de vacances en même temps que les déclarations de prestations de(s) l'employeur(s).

Depuis 2001, l'O.N.V.A. **paie également le double pécule pour la totalité de la quatrième semaine** et l'intègre dans le paiement global du pécule légal du travailleur. Auparavant, le paiement ne couvrait que 3 semaines et trois jours.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A améliorer le niveau de qualité actuel.

Pourcentage de comptes de vacances ayant nécessité plus d'un paiement pour les années 1998 à 2000, prévision 2001 et objectifs pour les années 2002 à 2004

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
23,3 %	15,6 %	14 %	13 %	12 %	11 %	10 %

- * A contrôler hebdomadairement l'avancement de la transmission des déclarations tardives par une procédure de monitoring et à intervenir auprès des institutions ou entreprises concernées lorsque des retards sont constatés par rapport à la moyenne des années antérieures.
- * A veiller à ce que les données qui proviennent des fonds sociaux lui soient transmises avant les premiers paiements et, s'il y a lieu, à demander leur transmission.

Engagement 4 : Paiement correct

Acquis de l'O.N.V.A.

Le contrôle ex ante des prestations, en premier lieu par des paramètres automatiques et ensuite via des contrôles manuels de validation, garantit au travailleur le paiement correct de son pécule de vacances. Chaque année, un paiement test a lieu une quinzaine de jours avant le premier paiement réel afin d'en vérifier l'exactitude et la qualité.

Par ailleurs, un contrôle ex post de l'exactitude des paiements tant au niveau des droits du travailleur que de l'exactitude des montants versés est effectué par l'audit interne de qualité sur base d'un échantillon aléatoirement choisi lors de chaque paiement.

Trois plaintes justifiées résultant d'erreurs d'encodage ont été constatées en 1998 et une en 1999 ont donné lieu à une rectification immédiate. En 2000, deux cas de plaintes justifiées ont été régularisés dans les délais les plus brefs.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A maintenir l'efficacité actuelle des contrôles de qualité.
- * A augmenter la vérification par l'audit interne jusqu'à 5.000 cas de paiements choisis aléatoirement afin de contrôler l'exactitude des paiements.

Engagement 5 : Convivialité vis-à-vis de la clientèle

Acquis de l'O.N.V.A.

Anticipant sur la déclaration multifonctionnelle, **l'employeur et le travailleur ne sont consultés que si les données nécessaires ne sont pas disponibles dans le réseau sous forme informatique**. En effet, dans la mesure où les données nécessaires à l'attribution d'un droit figurent dans le Registre National ou sont disponibles auprès d'un autre organisme de sécurité sociale, ni le travailleur, ni l'employeur ne sont contactés.

Au cas où néanmoins une demande écrite doit leur être adressée, l'O.N.V.A. a depuis 1998 **complètement revu ses formulaires** au niveau de la lisibilité. Ils sont rédigés dans un langage accessible et courant, avec des références claires ainsi que la mention du service responsable et de la personne de contact.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A augmenter le niveau actuel de qualité.
- * A réduire l'utilisation des formulaires en les regroupant avec toujours le souci de rester clair et compréhensible pour le public cible.
- * A limiter plus encore l'interrogation directe de l'assuré social, de l'employeur ou d'un autre intéressé en optimisant l'utilisation des flux avec les autres sources d'information de la sécurité sociale dans le cadre de la déclaration multifonctionnelle.

Engagement 6 : Paiement clairement motivé

Acquis de l'O.N.V.A.

Simultanément à chaque paiement, un **extrait de compte détaillé** est expédié au travailleur. Celui-ci comporte le nom des différents employeurs dont les prestations ont été valorisées et le détail de ces dernières avec le montant du salaire fictif journalier, qu'il s'agisse du paiement principal ou de compléments, ainsi que le montant des retenues et le nom du créancier éventuel et, enfin le nombre de jours de vacances auquel l'ouvrier peut prétendre.

Des documents récapitulatifs reprenant les données relatives au pécule de vacances des ouvriers qu'ils emploient, sont mis à la disposition de chaque employeur qui le souhaite afin qu'il puisse vérifier que les déclarations faites ont bien donné lieu au versement d'un pécule de vacances et qu'il puisse connaître la durée des vacances de ses travailleurs.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A maintenir le niveau de qualité actuel.
- * A améliorer la présentation des extraits par l'emploi d'une couleur pour attirer l'attention sur certains messages dès 2003.

*Section II : Dispositions particulières en matière de paiements***Article 6 : Paiements aux tiers**

En tant qu'organisme payeur, les pécules de vacances payés par l'O.N.V.A. peuvent faire l'objet de saisies et de cessions en application de la loi du 12 avril 1965 sur la protection de la rémunération des travailleurs et du Code Judiciaire. Cette tâche s'est accrue **de manière extrêmement importante** durant ces dix dernières années : le nombre des dossiers à gérer de manière active annuellement est passé de 32 205 en 1993 à 50 076 en 1996 et à 83 086 fin 2000.

Cette obligation de retenue imposée par la loi et les procédures formelles prescrites exigent un effort important de la part de l'O.N.V.A. en matière de personnel et de matériel (gestion et scannage des dossiers) ce qui entraîne des coûts pour lesquels aucune rétribution ne peut être perçue.

Engagement 7 : Retenue pour créanciers divers

Acquis de l'O.N.V.A.

Grâce aux nouveaux outils informatiques, les pécules de vacances sur lesquels doit être effectuée une retenue pour une saisie ou une cession de salaire, sont payés en même temps que les autres pécules. Avant 1993, les procédures de répartition des chèques de vacances entre la partie destinée au créancier et la partie insaisissable ou incessible destinée au travailleur, demandaient parfois jusqu'à six semaines de délai supplémentaire par rapport au paiement d'un ouvrier travaillant dans la même firme et ne faisant pas l'objet d'une retenue.

Dans un but social évident, une procédure informatique a été mise en œuvre avec les créanciers dont le nombre d'interventions est le plus élevé afin de permettre que ces travailleurs déjà défavorisés soient payés en même temps que les autres sur base du dernier solde restant dû. Il s'agit de la convention **UPC**, qui a été signée en décembre 1998 et qui a permis d'actualiser le solde de 40 % des dossiers début 1999 et plus de 50 % des dossiers en 2000.

Il demeure néanmoins que le contenu de chaque dossier doit être analysé individuellement par un gestionnaire qualifié afin de contrôler le respect des procédures légales, de répondre aux intervenants et de déterminer la nature de la créance et le rang des créanciers intervenus.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A maintenir le niveau de qualité actuel quant au respect des procédures légales.
Cet engagement ne sera possible qu'à condition que l'accroissement annuel des dossiers actifs soit accompagné d'une augmentation suffisante en personnel qualifié.
- * A généraliser une gestion électronique des documents (projet Uruk) à tout le stock des dossiers existants afin de rationaliser le travail et d'éviter le stockage de papier.
- * A promouvoir l'envoi de données de mise à jour des soldes via support informatique afin de garantir la vitesse de modification des soldes des principaux créanciers et l'exactitude des versements effectués.
- * A entamer des négociations avec le Ministre des Finances afin d'informatiser le flux de mise à jour des créances à l'instar de la convention conclue avec l'U.P.C

Article 7 : Les récupérations

En tant qu'organisme payeur, l'O.N.V.A. doit récupérer les paiements indus qui résultent de modifications relatives à l'identification des travailleurs ou à leurs prestations, ayant un impact négatif sur le montant du pécule de vacances. Ces corrections peuvent émaner de l'O.N.V.A., mais surtout, suite à des rectifications de déclarations provenant surtout des autres intervenants du réseau de la sécurité sociale, tels l'O.N.S.S. ou CIMIRE.

Engagement 8 : Récupération des indus**Acquis de l'O.N.V.A.**

Le nombre des demandes de récupérations a vu son nombre diminuer de manière régulière de 12 625 en 1995 pour un montant de € 3.327.053,09 à 8 054 en 2000 pour un montant de € 1.019.214,3, soit une baisse de 36,21 % en nombre et 69,37 % en valeur.

Par ailleurs, dans le cas où le recouvrement des pécules payés indûment s'avère trop aléatoire, trop onéreux ou inopportun, la renonciation à la créance est proposée et acceptée, sous réserve d'accord du Comité de Gestion, en se fondant sur l'art. 34 de l'arrêté royal du 30 mars 1967 et dans les limites d'un règlement établi par lui et approuvé par le Ministre qui a les Affaires sociales dans ses attributions. Le montant de ces renoncations a également diminué : de € 168.273,67 en 1997 à € 106.838,61 en 2000 soit une diminution de 36,51 %.

L'origine des demandes de remboursement est la conséquence pour 76,88 % de modifications dans le calcul suite à des décisions de l'O.N.S.S., pour 19,93 % (soit 1.605 demandes de remboursement pour 2000) suite à la prise en considération par l'O.N.V.A. de données reçues tardivement et qui influencent négativement le calcul des assimilations et enfin, pour 3,19 % à des rectifications suite à des décisions prises par d'autres organismes.

Ces demandes écrites de remboursement envoyées au travailleur font toujours l'objet d'une motivation détaillée et sont accompagnées des mentions prévues par la Charte de l'assuré social.

Par ailleurs, le service Inspection intervient également activement en se rendant sur place, s'il y a lieu, afin d'éclairer le travailleur sur ses droits et ses obligations ou afin d'obtenir, le cas échéant, certains documents qui attestent le droit.

Des plans de remboursements adaptés aux moyens financiers des travailleurs salariés sont accordés sur demande de l'intéressé afin d'étaler s'il y a lieu, la charge du remboursement.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A améliorer la motivation des demandes de remboursement en la décrivant de la manière la plus détaillée possible.
- * A porter à moins de 1.500 les rectifications suite à la prise en considération de données influençant le calcul des assimilations de l'O.N.V.A. avec génération de demandes de remboursement.

Nombre de modifications d'origine O.N.V.A. entraînant une demande de remboursement pour les années 1998 à 2000, prévision année 2001 et objectifs années 2002 à 2004

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
1927	1997	1605	moins de 1600	moins de 1500	moins de 1500	moins de 1500

- * A continuer à concilier les impératifs d'une bonne gestion des récupérations et la prise en compte des aspects sociaux induits que peuvent entraîner des poursuites ou des règlements judiciaires.

CHAPITRE 2 : Dispositions relatives à la mission de gestion du régime des vacances annuelles**Article 8 : Missions**

Comme **noeud à l'intérieur du réseau de la sécurité sociale**, l'O.N.V.A.-régime assure la fonction d'organisme gestionnaire pour le secteur des vacances annuelles.

En tant qu'élément du réseau primaire, l'O.N.V.A. est le noeud du réseau secondaire dont la fonction principale consiste à garantir la transmission des données sociales ainsi que le respect des dispositions de la législation sur la protection de la vie privée et des normes de sécurité informatique.

A l'intérieur du réseau de la sécurité sociale, l'O.N.V.A. est chargé, comme premier utilisateur du LATg, de contrôler et de corriger les données relatives aux salaires et aux temps de travail des ouvriers pour qu'elles puissent être ensuite utilisées par l'O.N.S.S., l'I.N.A.M.I., l'O.N.P., l'O.N.E.M. et d'autres organismes du réseau de la sécurité sociale.

Comme **lieu de répartition à l'intérieur du secteur des vacances annuelles**, l'O.N.V.A. reçoit par le biais de l'O.N.S.S., les cotisations patronales en matière de vacances annuelles et les répartit entre les 12 caisses de vacances et l'O.N.V.A.-caisse.

Comme **autorité de tutelle** en ce qui concerne l'application de la législation relative aux vacances annuelles des travailleurs salariés, l'O.N.V.A. exerce un contrôle comptable et social sur les douze caisses de vacances et l'O.N.V.A.-Caisse. Cette mission est exercée par des inspecteurs sociaux et comptables qui effectuent leurs vérifications directement sur place.

Par ailleurs, l'O.N.V.A.-régime **représente le secteur** des vacances annuelles au sein des différentes instances de la sécurité sociale belge (comités, conseils, groupes de travail...) et du réseau de la Banque Carrefour de la sécurité sociale, organise la coordination entre les caisses de vacances et assure la diffusion de la réglementation, des directives et de l'information en la matière.

Article 9 : Dispositions relatives à la gestion du régime de vacances**Engagement 9 : Gestion du régime de vacances****Acquis de l'O.N.V.A.**

L'O.N.V.A. remplit un rôle primordial qui consiste à rassembler, répartir et contrôler les données de salaire et de temps de travail ainsi que les données du Registre National qui circulent vers et dans le réseau secondaire.

Les perspectives tendent vers une collaboration constructive basée sur des consultations et une communication permanentes entre le régime et les caisses de vacances. La communication électronique dans toutes ses facettes est également une préoccupation primordiale, non seulement en vue d'une **transmission rapide et exacte** des données, mais aussi afin de garantir la **confidentialité** du flux des données vers chaque caisse du réseau secondaire.

Les déclarations trimestrielles patronales qui sont transmises par l'O.N.S.S. font l'objet d'un traitement particulier afin de déterminer la caisse de vacances compétente pour le paiement du pécule de vacances. Les données sont ensuite immédiatement ventilées. Depuis 1998, le transfert des données vers les caisses spéciales de vacances s'effectue complètement en file transfer, ce qui permet une transmission plus rapide que via un support magnétique.

Depuis 1996, l'O.N.V.A.-régime dispose d'un **répertoire des personnes** reprenant dans un fichier l'identifiant des travailleurs et la caisse de vacances à laquelle l'employeur est affilié avec indication de la période d'activité ainsi qu'un répertoire des employeurs permettant la gestion des affiliations aux caisses de vacances.

L'accès aux données du Registre National et du fichier des données salaire/carrière L.A.T.G. à l'O.N.S.S. transite par la B.C.S.S.

L'O.N.V.A.-régime dispose également depuis 1998 d'un environnement informatique qui lui est propre, garantissant le fonctionnement continu de l'informatique pour le réseau secondaire, quelles que soient les contraintes pouvant résulter des tâches effectuées au niveau de l'O.N.V.A.-caisse, ce qui garantit l'**indépendance du traitement**

informatique du régime. Dès lors, tout traitement informatique particulier requis pour le traitement des déclarations de l'O.N.V.A.-caisse n'aura aucune incidence sur les temps de réponse ou sur l'accessibilité aux données pour le réseau secondaire.

La gestion et le suivi des anomalies relatives au réseau, qu'il s'agisse des anomalies afférentes au fichier O.N.S.S., aux bons de cotisations, aux attestations relatives au chômage économique, sont sous la responsabilité du régime. Cela signifie que les données des travailleurs sont examinées par les différentes caisses de vacances auxquelles elles ont été transmises par le régime afin d'être vérifiées et corrigées ou complétées selon le cas. L'apport de cette contribution dans le réseau a comme objectif **d'améliorer la qualité des fichiers de la sécurité sociale** et de mettre **à la disposition des autres institutions** de la sécurité sociale des données aussi correctes et complètes que possible dans les plus brefs délais. Plus de 50.000 données sont traitées (valorisation, correction) par l'O.N.V.A. pour chaque exercice.

Depuis 1995, les différentes caisses de vacances, sous l'égide de l'ONVA, se réunissent trois fois par an afin **d'harmoniser les procédures de travail**, de collaborer activement à la mise en place d'améliorations, tant au niveau informatique que législatif, ou encore de se partager les expériences mutuelles. En effet, toutes les caisses de vacances doivent appliquer la même législation, les mêmes règles de calcul du pécule de vacances ainsi que de la durée, et il est important pour les travailleurs d'avoir la garantie de cette unité de traitement, quelle que soit la caisse de vacances à laquelle l'employeur est affilié

L'O.N.V.A. s'engage

- * A maintenir le niveau actuel de qualité.

Pourcentage des anomalies « SMALS-MVM » traitées par l'ONVA pour les années 1998 à 2000, prévision 2001 et objectifs pour les années 2002 à 2004

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
97,7 %	97,1 %	99 %	99 %	99 %	99 %	99 %

Pourcentage des anomalies relatives aux bons de cotisation traitées par l'ONVA pour les années 1998 à 2000, prévision 2001 et objectifs pour les années 2002 à 2004

1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
98,1 %	99,0 %	99,0 %	99 %	99 %	99 %	99 %

- * A transmettre pour 2003, aux caisses de vacances les déclarations de prestations reçues à l'O.N.V.A. en provenance de la B.C.S.S. dans les huit jours calendrier et, pour 2004, dans les 5 jours calendrier.
- * A mettre progressivement à la disposition des caisses de vacances le répertoire des employeurs pour 2004.
- * A maintenir les relations harmonieuses et constructives entre les différentes caisses de vacances en vue de promouvoir leur synergie.
- * A développer en 2003, sous la coordination de la B.C.S.S. et en collaboration avec l'O.N.S.S., un nouveau flux remplaçant la déclaration trimestrielle de l'employeur (déclaration multifonctionnelle). Ce projet ne pourra être réalisé que si les données des employeurs sont disponibles dans le réseau de la sécurité sous la forme adéquate et si les dispositions légales ont été prises à temps afin de pouvoir être implémentées avant la fin de 2002.
- * A veiller à l'harmonisation des règles de contrôle des prestations pour toutes les caisses de vacances.
- * Dans le cadre de la déclaration multifonctionnelle, à mettre progressivement en place une data base sectorielle des travailleurs de toutes les caisses de vacances afin de permettre l'accès des autres secteurs de la sécurité sociale aux données relatives au droit aux vacances (durée des vacances) ainsi que celles nécessaires au réseau de la sécurité sociale concernant les travailleurs salariés.
- * A poursuivre les efforts en vue de la simplification administrative des documents restants.
- * A veiller à l'harmonisation des concepts résultant de la mise en œuvre de la déclaration multifonctionnelle.
- * A réaliser pour 2004, un plan comptable commun pour toutes les caisses.
- * A rassembler pour 2004, toutes les informations statistiques annuelles pour la fin du mois de janvier qui suit l'année de référence.
- * A appliquer vers les caisses spéciales de vacances, les mêmes normes que la B.C.S.S en ce qui concerne les temps de traitement informatique.

Article 10 : Dispositions relatives aux finances

Le régime des vacances annuelles fonctionne de manière complètement autonome sans subvention de l'Etat.

Son financement est assuré par des cotisations patronales, par une retenue de solidarité sur le pécule de vacances payé au travailleur et par les intérêts produits par le placement desdites cotisations des employeurs et des travailleurs en attendant le paiement.

C'est ainsi que sont financés tant les paiements des péculs de vacances que les coûts des assimilations et les frais administratifs du régime. Ni l'Etat, ni le travailleur, ni l'employeur ne doivent donc intervenir dans les frais de fonctionnement du régime.

Engagement 10 : Répartition

Acquis de l'O.N.V.A.

En premier lieu, les montants affectés au secteur des vacances annuelles sont répartis entre les différentes caisses de vacances en vue du financement du paiement des péculs de vacances.

Par les réajustements nécessaires, l'O.N.V.A. contribue à la solidarité du régime des vacances annuelles.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A maintenir le niveau de qualité actuel.
- * A automatiser pour 2003 au plus tard, les flux financiers et comptables avec les caisses spéciales de vacances et à effectuer les paiements par des moyens informatiques on-line (publisoft et Isabel).

Engagement 11 : Gestion financière

Acquis de l'O.N.V.A.

L'O.N.V.A. est chargé de la gestion des moyens financiers journaliers en tenant compte des besoins indispensables pour l'accomplissement de ses missions et du fonctionnement de l'Office.

Les soldes qui ne sont pas indispensables à la gestion journalière sont transférés dans un portefeuille de placements.

Pour ce faire l'O.N.V.A. dispose depuis 2001 d'un système de gestion financière intégré, comprenant les modules suivants : comptabilité générale, comptabilité des tiers, comptabilité budgétaire, comptabilité analytique, gestion des achats, gestion des stocks, gestion de l'actif et *cashmanagement*. Il existe également des *interfaces* avec d'autres systèmes qui génèrent des flux financiers : l'applicatif de production et le système H.R.M.

L'implémentation du système de gestion financière intégré a conduit à une restructuration des processus financiers. Toutes les transactions financières passent désormais par un seul système, permettant ainsi que l'O.N.V.A. dispose à tout moment de l'intégralité des données nécessaires à la gestion financière.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A optimiser les placements en recherchant pour chaque opération les taux d'intérêt et les délais les plus intéressants, tout en tenant compte du fait qu'à tout moment des moyens suffisants doivent être présents pour faire face aux obligations de paiement de l'Office et des caisses spéciales de vacances.

Article 11 : Dispositions relatives au contrôle

Engagement 12 : Contrôle comptable des caisses de vacances

Acquis de l'O.N.V.A.

Lors du contrôle comptable, toutes les données sont vérifiées dans toutes les caisses de vacances y compris l'O.N.V.A.-caisse. Ce contrôle consiste en une confrontation des chiffres comptables du régime avec ceux des différentes caisses de vacances afin de garantir l'exactitude des comptes.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A maintenir le niveau de qualité actuel.

Engagement 13 : Contrôle social des caisses de vacances

Acquis de l'O.N.V.A.

Un contrôle efficace de l'exactitude des droits accordés aux travailleurs est effectué auprès de chaque caisse de vacances sur base d'un échantillon aléatoire afin de vérifier et donc de garantir l'application correcte de la législation et la qualité du service aux travailleurs salariés.

En 2000, l'ensemble des caisses de vacances a payé plus de € 3.188.145.225,77 de pécules bruts à 1 527 927 travailleurs pour € 3.068.532.082,45 en 1999.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A maintenir le niveau de qualité actuel.
- * A mettre les problèmes constatés lors des contrôles à l'ordre du jour des réunions trimestrielles avec les caisses spéciales de vacances et à en faire rapport, le cas échéant, au Comité de Gestion et ensuite au Ministre de tutelle avec des propositions de solution.

Engagement 14 : Contrôle social des travailleurs salariés et des employeurs

Acquis de l'O.N.V.A.

Des recherches spécifiques en vue de compléter certains dossiers relatifs à l'attribution des droits au pécule de vacances sont effectuées par des inspecteurs et contrôleurs sociaux.

Les inspecteurs et contrôleurs sociaux vérifient également, au besoin chez l'employeur ou au domicile du travailleur, si les conditions d'octroi légales et réglementaires sont remplies, avec le souci d'aider les assurés sociaux dans l'établissement et la reconnaissance de leurs droits tout en veillant à éviter les paiements indus.

Par ailleurs, depuis 1997, une **division spéciale** de l'O.N.V.A. a été créée afin d'offrir ce même service aux travailleurs qui dépendent des caisses de vacances spéciales.

En 1999, l'inspection relative au contrôle social des employeurs et des travailleurs salariés affectés aux caisses de vacances et l'inspection de l'O.N.V.A.-caisse ont fusionné en vue de rationaliser la gestion et d'obtenir une équipe plus efficace et plus performante de par l'accroissement du potentiel.

La réalisation d'une analyse et d'un audit permanent du fonctionnement du régime des vacances annuelles sur base de l'analyse des enquêtes permet de cibler directement les éventuels problèmes et d'apporter les corrections qui devraient en découler.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A maintenir le niveau de qualité actuel.
- * A mettre en place, pour 2003, une structure qui concrétisera le contrôle en vue de garantir l'uniformité de son application par la rédaction d'un manuel, reprenant les aspects de contrôle concrets avec synthèse et explication des cas, qui seront mis à la disposition de tous les inspecteurs sociaux et des caisses de vacances. Ce manuel constituera à terme un compendium qui pourra être mis à disposition des organisations concernées par les vacances annuelles.
- * A établir pour fin 2002, un plan de mise en œuvre des nouveaux pouvoirs de contrôle sur l'ensemble des problèmes concernant les vacances annuelles, tant pour les ouvriers que les employés et dans les fonds de sécurité d'existence.
- * A rédiger, à partir de 2002, annuellement, à destination du Comité de Gestion et du Ministre de gestion, un rapport de constatation des problèmes récurrents, avec proposition éventuelle de mesures de correction

Article 12 : Représentation du secteur des vacances annuelles

Engagement 15 : Représentation du secteur des vacances annuelles

Acquis de l'O.N.V.A.

Le rôle de représentation du secteur des vacances annuelles s'est fortement accru ces dernières années avec notamment la participation active :

- au Comité de gestion de la Sécurité sociale et à son Comité de pilotage,
- au Comité Général de coordination de la B.C.S.S et à son Comité de pilotage,
- aux groupes de travail et à la task force visant à mettre en place la déclaration multifonctionnelle ainsi qu'aux groupes de travail du flux des données,
- au groupe de suivi du L.A.T.G. (A.P.P.C.),
- au groupe de travail pour la modernisation de la gestion de la sécurité sociale,

- au groupe de travail DIMONA,
- au groupe de travail ADMI Euro secteur social,
- au groupe de travail anomalies L.A.T.G. pour l'émission des bons de cotisation,
- au groupe de travail affaires juridiques de la B.C.S.S.,
- au groupe de travail sécurité de l'information du Comité Général de Coordination de la B.C.S.S.,
- au groupe de travail relations informatiques B.C.S.S.,
- à la Commission « problèmes financiers »,
- à la Commission comptabilité normalisée,
- au Collège des Administrateurs Généraux,
- au réseau des fonctionnaires à la simplification administrative;
- au groupe de travail des Directeurs de la formation
- à divers groupes de travail de la SMALS-MVM, gestionnaire informatique de l'ONSS.

L'O.N.V.A.- régime participe activement aux projets de modernisation de la sécurité sociale ainsi qu'à la participation à l'organisation des groupes de travail relatifs à la Charte de l'assuré social.

De plus, au sein même du secteur des vacances annuelles, le régime joue un rôle important dans la circulation des informations. Depuis plusieurs années déjà, l'accent a été mis sur la volonté d'avoir un échange de communication efficace dans le secteur des vacances annuelles en vue de pouvoir progresser ensemble d'un même pas et dans la même direction.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A maintenir l'effort de participation actuel.
- * A continuer de participer activement aux divers groupes de travail en vue de faire progresser le secteur des vacances annuelles et la sécurité sociale en général.
- * A systématiser la concertation avec le réseau secondaire constitué par les caisses de vacances par des réunions trimestrielles ainsi que la communication et la transmission permanentes des informations concernant le secteur.

CHAPITRE 3: Dispositions relatives à l'émission d'avis et à la réglementation

Article 13: Description de la mission :

Il s'agit de la préparation et de l'évaluation de la législation relative au secteur des vacances annuelles à l'aide de propositions et d'études réalisées d'initiative ou à la demande du Ministre ayant les Affaires sociales dans ses attributions.

L'émission d'avis peut porter sur l'harmonisation de l'application de la réglementation relative aux vacances annuelles, sur les possibilités de rationalisation des flux de données entre les organismes de sécurité sociale, sur les dossiers transmis par les différents services de l'O.N.V.A. et par les caisses spéciales de vacances, sur les dossiers intersectoriels de la sécurité sociale.

Engagement 16: Réglementer, harmoniser et émettre des avis

Acquis de l'O.N.V.A.

Depuis de nombreuses années, l'O.N.V.A. contribue à adapter la législation des vacances annuelles en harmonie avec les évolutions sociales, dans le souci constant d'améliorer et de contribuer au développement du régime des vacances annuelles tout en tenant compte des réalités politiques, économiques et sociales.

L'O.N.V.A. s'efforce d'harmoniser la réglementation des vacances annuelles avec les évolutions sociales dans les autres secteurs et d'attirer l'attention des pouvoirs politiques sur les conséquences pour les travailleurs salariés des décisions qu'ils sont ou peuvent être amenés à prendre.

Les sous-aspects de cette mission sont :

* *la rédaction de textes réglementaires*

L'O.N.V.A. rédige des avant-projets de lois et d'arrêtés, les plus lisibles possible dans le respect de la légistique formelle.

L'O.N.V.A. prend systématiquement contact avec le département des Affaires sociales et/ou d'autres secteurs de la sécurité sociale à chaque fois que la matière à régler comprend des points communs avec leurs compétences respectives.

* *la diffusion de la réglementation*

L'O.N.V.A. diffuse sans délai dans le secteur des vacances annuelles des instructions relatives aux nouvelles réglementations et met à jour, dans un délai maximum d'un mois, la réglementation sur le site WEB de l'O.N.V.A.

* *l'uniformisation de l'application de la réglementation*

L'O. N.V.A.-régime, par des contacts périodiques, veille à l'interprétation et à l'application uniforme des différents textes réglementaires.

* *l'émission d'avis*

Les avis sont toujours munis de l'incidence financière, des implications sociales, techniques, informatiques et de gestion, ainsi qu'une proposition de décision après une ample concertation avec les partenaires sociaux.

* *la réalisation d'études*

L'O.N.V.A. d'une part, élabore des études et des propositions en vue de l'appui, de la préparation et éventuellement de la réorientation de la gestion sur les plans organisationnels, réglementaires et financiers et, d'autre part, encadre la mise en œuvre de projets et ce, tant de sa propre initiative qu'à la demande des autorités de tutelle. Ces études peuvent concerner l'ensemble de l'O.N.V.A. ou porter sur des aspects techniques particuliers tels que les marchés publics.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A maintenir le niveau actuel de qualité relativement à la création de nouveaux textes réglementaires et à la diffusion de la réglementation et des instructions.
- * A diffuser une réglementation annotée d'instructions et de jurisprudence et de maintenir en ce domaine son site WEB à jour dans un délai de 30 jours.
- * Vis-à-vis des anciens textes réglementaires encore d'application, à faire des propositions visant à améliorer leur lisibilité et à remplacer les textes moins clairs dans un but de sécurité juridique à l'égard des utilisateurs.

CHAPITRE 4 : Dispositions relatives à la promotion des vacances annuelles**Article 14 : Description de la mission**

Depuis 1965, l'Office national des Vacances annuelles octroie des prêts hypothécaires à des taux réduits aux centres de vacances de tourisme social.

Les prêts accordés par le Comité de Gestion peuvent être utilisés pour :

- * l'acquisition, la construction et ou l'extension d'immeubles de centres de vacances, de tourisme social;
- * la rénovation, l'adaptation et/ou la remise à neuf d'immeubles pour autant que ces opérations n'entraînent que des répercussions limitées sur les volumes des constructions existantes;
- * l'acquisition, l'aménagement, l'extension, la remise à neuf, l'adaptation et/ou la rénovation de terrains de camping et de caravaning de tourisme social et ce, afin de contribuer à l'amélioration de la qualité des vacances des travailleurs salariés.

Engagement 17 : Promotion des vacances annuelles**Acquis de l'O.N.V.A.**

Pour l'exécution de cette mission, l'O.N.V.A. se réfère à un règlement proposé par le Comité de Gestion et approuvé par le Ministre des Affaires sociales. Ce règlement décrit en détail les conditions et les obligations pour l'obtention d'un prêt. En 1997, il a été profondément retravaillé et réactualisé.

Depuis 1997, l'Office dispose également d'un programme informatique qui autorise la gestion de ces prêts. Précédemment, cette gestion était confiée à une institution financière (ex-CGER). Le coût du développement de cette application est inférieur à la redevance annuelle qui était facturée par l'institution financière. En outre, cette nouvelle application permet à l'O.N.V.A. de suivre de plus près l'évolution des prêts accordés.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A maintenir le niveau de qualité actuel.
- * A réinvestir dans le tourisme social les capitaux remboursés annuellement.
- * A intervenir essentiellement dans la rénovation afin de maintenir en état correct le patrimoine immobilier du tourisme social en favorisant l'octroi de prêts aux projets visant une infrastructure et un confort de qualité.

TITRE III : Règles de conduite à l'égard du public

L'O.N.V.A. a toujours été très conscient de l'importance des services à rendre à sa **clientèle**, nonobstant le fait qu'il s'agit d'un "public captif". Il attache dès lors une priorité toute particulière à la qualité du service public offert.

Ce n'est pas sans raison que dès 1992, lors du business process reengineering, le service en contact avec le public a été intitulé « service clientèle ».

La participation active de l'O.N.V.A. à la mise en œuvre de la Charte de l'assuré social par la présidence du groupe de travail démontre l'intérêt de l'organisme à aller vers le citoyen en lui offrant les garanties d'un service public de qualité.

Ce souci constant d'offrir le meilleur service possible au travailleur peut être relevé aux différents niveaux repris ci-après

Article 15 : Informations sur la structure et les compétences de l'O.N.V.A.**Engagement 18 : Information d'ordre général****Acquis de l'O.N.V.A.**

En 1994, des **journées « portes ouvertes »** ont été organisées afin de permettre aux employeurs et aux travailleurs intéressés de faire plus ample connaissance avec l'O.N.V.A., offrant ainsi la possibilité d'avoir un contact direct et d'obtenir des explications sur le fonctionnement de l'organisme et du régime.

Les années suivantes, d'autres **journées de contact** plus ciblées ont eu lieu avec des employeurs, des représentants syndicaux et des secrétariats sociaux, soit sur base d'une présentation générale du secteur des vacances annuelles, soit sur base d'une présentation thématique (par exemple sur le chômage économique), permettant ainsi d'établir des relations privilégiées et d'ouvrir le secteur des vacances annuelles vers l'extérieur.

Par ailleurs, des séances d'information « sur mesure » sont organisées suite à certaines demandes :

- * les inspecteurs de l'O.N.V.A. partagent ainsi leurs connaissances pratiques et leur expérience du terrain notamment à l'occasion de cours de formation dans les organisations syndicales;
- * les nouvelles technologies informatiques utilisées par l'O.N.V.A. sont présentées et explicitées au cours de séances d'information afin de permettre aux autres institutions d'approcher concrètement le fonctionnement de ces applications.

En outre, toute personne intéressée peut obtenir gratuitement une **brochure** consacrée à la mission de l'O.N.V.A. et au secteur des vacances annuelles. Un dossier de documentation détaillé, ayant trait au fonctionnement des différents services et au fonctionnement du régime à l'intérieur du secteur de la sécurité sociale, est également envoyé gratuitement à toute personne qui en fait la demande.

Une présentation vulgarisée par cassette **vidéo** du fonctionnement de l'O.N.V.A. est aussi mise à la disposition du public intéressé (syndicats et autres organisations professionnelles).

Chaque année, un **mailing** est adressé aux travailleurs et aux employeurs pour les informer des heures d'accès à la salle des guichets, des numéros de téléphone et de fax, l'adresse du site WEB et les numéros des E-mails des services pouvant fournir des informations sur un dossier, ainsi que des jours et heures des permanences organisées par l'O.N.V.A. pour l'ensemble du secteur des vacances annuelles dans les principales villes de province. Ces données sont également adressées à la presse spécialisée avec demande de les reprendre dans ses publications.

Depuis 1999, l'O.N.V.A. dispose sur Internet d'un **site WEB** où figurent les renseignements essentiels sur le secteur des vacances annuelles ainsi que des renseignements pratiques sur l'institution. En outre, il est possible d'obtenir par ce truchement le formulaire L75 destiné à la demande de virement du pécule de vacances sur le compte bancaire. La communication de son existence et de son chemin d'accès sera transmise à chaque travailleur salarié à l'occasion du prochain mailing, ce qui devrait en vulgariser l'utilisation.

Depuis 1998, l'O.N.V.A. dispose d'une **charte d'entreprise** reprenant les engagements convenus entre le personnel, la direction et ses divers partenaires.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A maintenir le niveau de qualité actuel.
- * A promouvoir l'utilisation du site WEB en le faisant mieux connaître via diverses publications, notamment à destination des travailleurs, mais aussi des employeurs, des syndicats et des autres institutions publiques et par une campagne de marketing.
- * A actualiser, compléter et améliorer sans relâche le site WEB et les documents mis à la disposition du public.

- * A organiser annuellement des journées de contact, développant ainsi des relations privilégiées avec les partenaires agissant dans la sécurité sociale.
- * A organiser d'initiative des actions ponctuelles d'information adaptées aux besoins.
- * A respecter scrupuleusement la charte d'entreprise dans ses buts comme dans son esprit ainsi que celles de l'assuré social et de l'utilisateur des services publics.
- * A répondre dans les huit jours ouvrables aux demandes de renseignements et de documentation, soit en fournissant la documentation demandée soit en signifiant que ces renseignements ne dépendent pas de l'O.N.V.A. et si possible en l'aiguillant dans la bonne direction.

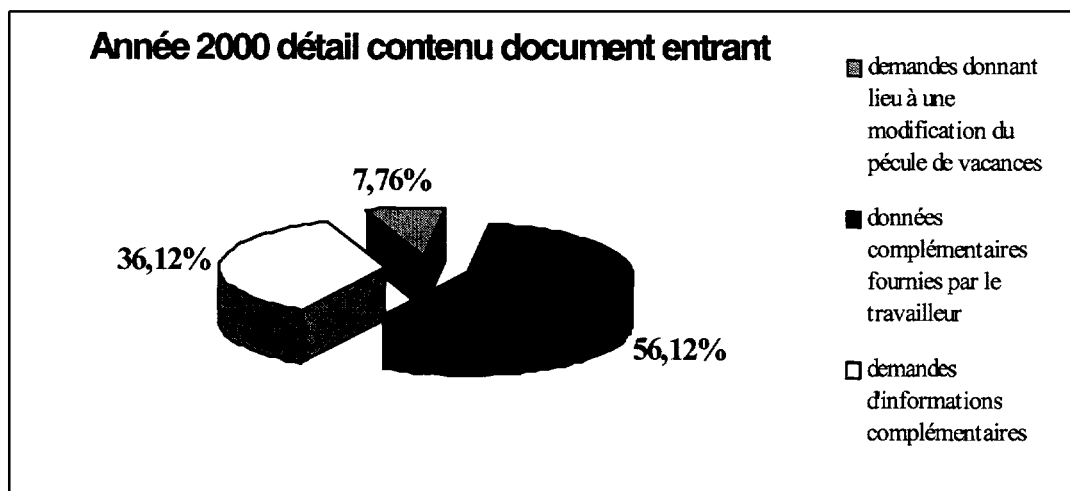
Engagement 19 : Information personnalisée

Acquis de l'O.N.V.A.

En 2000, l'O.N.V.A. a reçu 63.493 demandes individuelles de renseignements par voie de courriers émanant des employeurs, des travailleurs, de leurs représentants syndicaux,...

Ces correspondances ont été traitées endéans les 45 jours calendrier en donnant lieu à une réponse personnalisée.

Le nombre de ces courriers était réparti selon le schéma suivant :



L'O.N.V.A. s'engage

- * A maintenir le niveau de qualité actuel.
- * A fournir à partir de 2002, à la demande de l'assuré social, toutes informations utiles concernant ses droits et obligations et à lui communiquer spontanément toute information complémentaire endéans le délai maximum de 30 jours calendrier si la réponse dépend uniquement de l'O.N.V.A.
- * A étendre pour 2004 le système de gestion électronique des documents pour permettre l'archivage et la consultation directe sur support informatique du courrier entrant et sortant de l'O.N.V.A., en vue d'assurer un meilleur contrôle du suivi.

Article 16 : Accessibilité

Engagement 20 : Heures d'ouverture

Acquis de l'O.N.V.A.

En vue d'améliorer l'accessibilité de l'administration, l'ouverture des guichets dans les bureaux centraux de Bruxelles a été prolongée en 1995, un jour par semaine, de 15 heures à 18 heures et ce, durant la période de pointe de mai à juillet. D'autre part, les guichets ont aussi été ouverts une heure plus tôt chaque jour.

Il s'est cependant avéré que vu le nombre extrêmement faible de visiteurs (moins d'une centaine) durant ces périodes, cette extension des heures d'ouverture n'avait aucun succès auprès des travailleurs mais retardait par contre, les traitements informatisés qui ne pouvaient se faire que lorsque le personnel n'avait plus accès aux données.

Par ailleurs, les guichets restent maintenant accessibles tous les jours ouvrables durant l'heure de midi.

L'amélioration de la qualité des services rendus a également entraîné une diminution importante du nombre de clients se présentant aux guichets. Actuellement, ces visites concernent essentiellement des demandes de renseignement et la remise de documents.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A maintenir le niveau actuel de disponibilité.
- * A accorder des rendez-vous sur demande en dehors des plages horaires normales.

Le cas échéant, les inspecteurs itinérants de l'O.N.V.A. peuvent se rendre auprès de clients.

- * A étudier avec la B.C.S.S., la réalisation d'un projet de borne informatique locale qui devrait permettre à tout travailleur de vérifier et de corriger les données d'identification le concernant et de se renseigner sur les futurs paiements auxquels il peut prétendre.
- * A participer activement à la réalisation intrasectorielle d'un guichet unique.
- * A continuer à participer activement à la réalisation de l'E-government.

Engagement 21 : Accueil et convivialité**Acquis de l'O.N.V.A.**

Afin de permettre aux visiteurs de situer de loin le siège administratif de l'O.N.V.A., son identité visuelle a été mise davantage en évidence par l'installation d'une enseigne lumineuse comportant le logo et les lettres « R.J.V.- O.N.V.A. » sur la façade de l'Office. L'entrée de la salle des guichets a été pourvue d'indications identiques. De plus, l'ensemble du bâtiment a été rendu accessible aux moins valides.

L'O.N.V.A. dispose d'un central téléphonique moderne et performant ouvert toute la journée. Celui-ci permet non seulement d'atteindre directement le fonctionnaire compétent, mais, en cas d'absence ou d'empêchement, l'appel est automatiquement dirigé vers un collègue. La possibilité de transmettre ou de recevoir des messages pré-enregistrés a aussi été prévue.

Afin d'optimiser la qualité de l'accueil téléphonique à l'O.N.V.A. et d'offrir une écoute suffisante et performante aux interlocuteurs, le fonctionnaire gestionnaire de la téléphonie peut accroître par un système A.C.D. le nombre d'agents mis en ligne pour cet accueil. Les agents en charge de l'accueil téléphonique reçoivent périodiquement une formation visant à une réception attentive mais dans des délais suffisamment brefs, afin de permettre de servir le plus de monde possible.

L'Office et ses services sont également accessibles par E-mail et les fax sont gérés électroniquement afin d'être transmis on-line dans les services concernés.

Lors de la rénovation et du réaménagement de la salle des guichets, les efforts se sont concentrés sur l'aspect convivial de l'espace d'accueil et sur la nécessité de garantir la discrétion des conversations.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A maintenir le niveau d'accessibilité actuel.
- * A supprimer pour 2005 la barrière des guichets entre les clients et l'O.N.V.A. en offrant une nouvelle structure sous forme de coins d'accueil où les fonctionnaires pourront recevoir chaque travailleur personnellement pour examiner son dossier dans un espace garantissant une approche confidentielle et conviviale.
- * A élargir progressivement le nombre des langues dans lesquelles les clients peuvent être accueillis aux guichets en 2003 (extension notamment vers l'anglais et l'arabe à l'étude).
- * A proposer des formulaires sous forme électronique afin de pouvoir les faire parvenir sous forme d'E-mail pour 2003.

Engagement 22 : Décentralisation administrative**Acquis de l'O.N.V.A.**

Depuis des années déjà, l'O.N.V.A. mène une politique décentralisée en organisant des permanences dans les villes importantes. En 1994, cette décentralisation a connu une nouvelle extension grâce à une permanence des inspecteurs et des contrôleurs sociaux durant toute l'année dans les plus grandes localités.

Le service assuré pendant ces journées a été optimisé grâce à l'attribution aux fonctionnaires en question d'un P.C. portable avec imprimante et modem, ce qui leur permet d'obtenir et de transmettre immédiatement les informations nécessaires de et vers l'ordinateur central de l'Office et, par conséquent, de traiter et de clôturer les dossiers "on-line", en présence du client.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A maintenir le niveau de qualité actuel.
- * A choisir et adapter constamment le choix des localités et les horaires des permanences en fonction de la demande potentielle.
- * A étendre le nombre de localités et le nombre d'heures d'ouverture de 15 % en 3 ans.

Nombres de localités accueillant une permanence pour les années 1998 à 2000, prévision année 2001 et objectifs années 2002 à 2004

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
localité	12	12	12	12	12	13	14	14
variation	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	108 %	115 %	115 %

Article 17 : Documents**Engagement 23. — Lisibilité et simplification****Acquis de l'O.N.V.A.**

Depuis 1993, l'Office dispose d'une identité visuelle poussée résultant non seulement de la personnalisation de l'O.N.V.A. par l'utilisation d'un logo, mais aussi de l'introduction du même type de lettres et de notes sur tous les P.C. utilisés, permettant l'uniformisation des courriers et documents envoyés à l'extérieur.

Tous les formulaires ont été revus et adaptés dans un langage clair et compréhensible pour le public auquel il est destiné. Dans la mesure du possible, les questions ouvertes ont été évitées et remplacées par des questions avec réponses à option.

Depuis 1999, tous les montants repris dans les documents destinés à l'extérieur figurent aussi bien en francs belges qu'en EUR afin de contribuer à la familiarisation progressive de la conversion en EUR.

L'O.N.V.A. s'engage

- * A maintenir le niveau de qualité actuel.
- * A continuer à veiller à la lisibilité des documents en tenant compte du public cible et à revoir leur contenu régulièrement afin d'y apporter toutes les corrections qui pourraient être utiles à une meilleure compréhension.

TITRE IV : Instruments de mesure du suivi de réalisation des objectifs et des règles de conduite**Article 18 : Instruments de mesure**

Les objectifs et règles de conduite repris dans ce contrat seront suivis et mesurés de la manière suivante :

- **Au moyen des tableaux de bord** : des indicateurs quantifiables sont repris dans le plan d'administration afin de déterminer de manière précise la mesure dans laquelle les objectifs ont été atteints dans les délais prévus. Dans ces différents indicateurs, les volumes, pourcentages, délais de traitement ainsi que courbes d'évolution seront mesurés afin de déterminer la qualité, le coût et la ponctualité du service public offert aux travailleurs.

Ces indicateurs des tableaux de bord sont tenus à jour en permanence et sont intégrés dans un **datawarehouse** qui permet, grâce au logiciel « **décision** », d'obtenir de manière très conviviale et rapide la consultation et la présentation sous la forme souhaitée de toutes les données au niveau de détail ou d'agrégation voulus.

- **Au moyen du rapport de mise en œuvre** des pouvoirs de contrôle ainsi que du **rapport annuel au Comité de Gestion**.

Participent également à ces instruments de mesure :

- Les **inspecteurs sociaux et comptables** qui contrôlent la qualité de la vérification des données et veillent à ce que les droits des travailleurs soient correctement payés.

- Une **analyse constante des questions et plaintes** concernant les pécules de vacances et leur consignation afin d'examiner en permanence le bon fonctionnement et la qualité du régime des vacances annuelles. Les corrections des réglementations et des procédures en vigueur feront éventuellement suite à cette analyse concrète des problèmes relevés.

- Des **sondages réalisés par l'audit interne** sur base d'un échantillon aléatoirement choisi, qui contrôlent et vérifient constamment la qualité des prestations aux travailleurs.

Ces instruments de mesure permettent à l'O.N.V.A. d'optimiser les procédures et de modifier si nécessaire les politiques de gestion.

Le plan d'administration exécuté progressivement en vue de réaliser les objectifs, le rapport annuel et des analyses ponctuelles des indicateurs des tableaux de bord permettront de suivre et de mesurer les effets des actions mises en œuvre et le bon déroulement de l'exécution des engagements pris dans le cadre du présent contrat.

Les engagements qui résultent du présent contrat d'administration valent à condition que les missions ne subissent pas de changement. Doit être assimilée à un changement, toute augmentation significative du volume et de la complexité, imputable à des facteurs exogènes. Lors de l'évaluation, on tiendra dès lors uniquement compte des décisions prises en exécution des missions telles que fixées à la date de la signature du présent contrat.

TITRE V : Engagements de l'Etat**Article 19.**

1. Conformément à l'article 15 de la loi du 25 avril 1963 sur la gestion des organismes d'intérêt public de sécurité sociale et de prévoyance sociale, l'Etat soumet à l'avis du Comité de gestion de l'O.N.V.A. tout avant-projet de loi ou d'arrêté visant à modifier la législation que l'institution est chargée d'appliquer. L'urgence ne pourra être invoquée par l'Etat que si sa politique budgétaire et/ou sociale nécessite une telle modalité.

L'Etat s'engage à établir des contacts avec les services concernés de l'O.N.V.A. pour, d'une part, tenir compte des aspects techniques de l'application des modifications envisagées et, d'autre part, de lui permettre de préparer à temps les changements. Sauf urgence motivée, la date d'entrée en vigueur des modifications ou nouvelles mesures envisagées est fixée en concertation avec l'institution.

2. L'Etat s'engage à prendre toutes les dispositions utiles pour confirmer à temps les crédits nécessaires au budget de fonctionnement afin de rendre possible la continuité et l'extension des missions de l'Office.

Les Ministres concernés s'engagent à prendre les dispositions utiles et à temps pour les adaptations des crédits que ces nouvelles dispositions entraînent au sein du budget des missions dans le cadre du présent contrat d'administration.

Les engagements de l'ONVA ne pourront être réalisés que si les engagements de l'Etat sont intégralement respectés.

3. Lors de l'évaluation finale du contrat et dans la mesure où l'Etat aura été prévenu en temps utile, l'Etat s'engage à tenir compte des événements de force majeure qui auraient éventuellement entravé la réalisation du contrat, ainsi que des décisions du Gouvernement prises après la conclusion du contrat et ayant entraîné une augmentation perceptible des tâches ou de certaines dépenses.

4. Lorsqu'une mission légale de l'institution nécessite la collaboration d'un ministère fédéral, ce dernier veillera à collaborer efficacement.

Tant l'institution que le service public fédéral réagiront de manière pro-active notamment lorsque la collaboration exige la transmission d'informations.

Ceci implique une concertation permanente entre le service fédéral et l'institution concernée.

Cette concertation permanente sera mise en œuvre à l'initiative de l'institution.

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

TITRE VI : Mode de calcul et détermination des crédits de gestion

Article 20.

Dans les limites 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 l'exécution de pareilles décisions.

Par dérogation à l'alinéa 1^{er}, 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 de Ministre de tutelle et du ministre ayant le budget dans ses attributions. Pour se prononcer, le Ministre du budget dispose d'un délai d'un mois à dater de la réception de l'accord donné par le Ministre de tutelle.

La réglementation en matière de marchés publics est, s'il échet, d'application notamment en matière de rénovation des bâtiments.

En matière de détermination des recettes de gestion, l'affectation du produit de l'aliénation des immeubles ou de la vente de biens mobiliers doit recevoir l'accord préalable du Ministre de tutelle et du Ministre du budget. Pour se prononcer, le Ministre du budget dispose d'un délai d'un mois à dater de la réception de l'accord donné par le Ministre de tutelle.

Le budget administratif de l'O.N.V.A. reprend toutes les dépenses relatives au personnel, au fonctionnement et aux investissements.

Sur base des accords qui sont intervenus lors de la négociation Gouvernementale du 21 novembre 2001, le budget de gestion de la première année du contrat, soit 2002, est établi sur base des réalisations de 2000 augmentées de 6%, toutefois corrigées par les charges supplémentaires nécessaires à la réalisation des objectifs du présent contrat et par les spécificités propres à l'ONVA et ceci, en ce qui concerne les crédits de personnel et les crédits informatiques (entretien, investissement, SMALS-MVM).

Les dépenses sont ventilées en crédits de personnel, crédits de fonctionnement (répartis en crédits de fonctionnement non informatique, crédits informatiques et les dépenses afférentes à la SMALS-MVM), les investissements informatiques et autres investissements.

La croissance autorisée en 2003 et 2004 est, en principe, l'indice santé et la croissance retenue par le Gouvernement dans le cadre de son programme de stabilité à l'exception d'une part, des investissements informatiques dont les projets relatifs à la mise en place d'un nouvel applicatif ont été retenus et, d'autre part, des crédits de personnel où les crédits seront adaptés au fur et à mesure des recrutements effectués.

en euro	2002	2003	2004
Personnel	13.073.359	* (1)	* (1)
Frais de fonctionnement	5.861.418		
Frais de fonctionnement non informatique	3.143.166	*(2)	*(2)
Frais de fonctionnement informatique	1.402.235	1.453.226	1.487.634
SMALS-MVM	1.316.017	1.355.507	1.396.161
Investissement	1.649.062		
Informatique	1.542.096	1.933.793	1.428.387
Autres	106.966	*(2)	*(2)
TOTAL	20.583.839		

* (1) : les dépenses de personnel relatives à 2003 et 2004 évoluent, en principe, selon l'indice santé et la croissance retenue par le Gouvernement dans le cadre de son pacte de stabilité.

* (2) : la croissance en 2003 et 2004 sera, en principe, l'indice santé et la croissance retenue par le Gouvernement dans le cadre de son pacte de stabilité.

1. Crédits de personnel

En 2000, l'ONVA a connu une importante baisse en ce qui concerne l'effectif du personnel et n'a dès lors pu utiliser quelque 12 % de ses crédits de personnel calculés sur base d'un cadre déjà en forte diminution. Il faut souligner que l'administration n'avait aucune possibilité d'intervenir sur les causes de ce non emploi qui résultait notamment des procédures administratives ainsi que de départs suite à mobilité et de mises à la pension.

Une majoration de 6 % à calculer sur les réalisations de 2000 dont 3,5 % seront immédiatement neutralisés par l'indexation, ne tiendrait pas compte de l'évolution réelle du personnel de l'O.N.V.A. qui :

- a recruté une dizaine de personnes en 2001;
- a dû octroyer une vingtaine de promotions, sur base des nouvelles dispositions réglementaires;
- est tenu de payer des augmentations relatives aux biennales proportionnellement plus importantes du fait de la structure d'âge spécifique de son personnel;
- devra à court terme réaliser une quinzaine de recrutements supplémentaires suite aux procédures en cours et/ou finalisées.

Des crédits supplémentaires à concurrence de € 950.000 (38 000 000 BEF) sont dès lors octroyés afin de rencontrer les besoins décrits ci-dessus.

Afin de pouvoir remplir ses obligations dont certaines connaissent des évolutions en volume très importantes (gestion des créanciers divers), l'office se donne comme objectif prioritaire de remplir le cadre du personnel et a d'ailleurs pris l'initiative en 2000 de proposer d'up grader – dans la limite des crédits de personnel attribués- son cadre organique. Cette proposition a déjà eu un avis favorable du Ministre du Budget.

Fin 2002, seront déterminés les crédits supplémentaires à attribuer en fonction des recrutements réalisés en 2002. Ils ne peuvent dès lors actuellement pas encore être chiffrés.

La négociation du 21/11/01, a abouti à l'octroi de crédits adaptés tenant compte des conséquences des recrutements réalisés en 2001 ainsi que des recrutements en cours.

Le Gouvernement s'engage à examiner, avec diligence, le nouveau cadre organique up gradé proposé.

2. Crédits de fonctionnement

2.1. Crédits de fonctionnement non informatiques

Pour 2002, les crédits de fonctionnement qui ne sont pas relatifs à l'informatique sont calculés sur base des réalisations 2000 majorés de 6 %. La croissance autorisée en 2003 et 2004 est, en principe, l'indice santé et la croissance retenue par le Gouvernement dans le cadre de son programme de stabilité.

2.2. Crédits de fonctionnement informatiques

Les crédits de fonctionnement informatique et ceux relatifs à la SMALS-MVM sont ceux qui ont été approuvés pour l'année budgétaire 2002 par le Comité de gestion du 22 octobre 2001 et confirmés lors de la négociation Gouvernement-O.N.V.A. La croissance autorisée en 2003 et 2004 est celle qui figure dans l'article 20 (voir tableau).

3. Crédits d'investissement

Les crédits d'investissement sont scindés en deux groupes : les investissements informatiques et les autres investissements. Le mode de calcul diffère pour chaque groupe.

3.1. Investissements informatiques.

En date du 12 septembre 2001, le Comité de gestion a marqué son accord quant à la réalisation d'un nouveau Business Process Reengineering après 10 ans de mise en production de l'applicatif actuel. Le coût entraîné par ce choix sera couvert par les postes budgétaires 8122 formation, 8125 honoraires divers et 8731 investissements matériel informatique réparti comme suit sur les trois années (montants en euro) :

2002	2003	2004
€ 1.542.096	€ 1.933.793	€ 1.428.387

Il convient également de tenir compte du transfert de crédits pour les projets en cours qui figurent déjà dans le budget 2001 et qui ne sont pas encore terminés ou réceptionnés.

3.2. Autres investissements.

Les autres investissements pour 2002 seront couverts par les montants des réalisations 2000 majorés de 6 %, la croissance autorisée en 2003 et 2004 est, en principe, l'indice santé et la croissance retenue par le Gouvernement dans le cadre de son programme de stabilité.

TITRE VII : Sanctions positives et négatives

Article 21.

Les parties conviennent d'une évaluation annuelle de l'exécution du présent contrat afin d'apprécier si les conditions de fonctionnement ont été modifiées.

Cette évaluation se fait en concertation entre les Commissaires du Gouvernement, le Comité de Gestion et l'Administration générale. Un rapport motivé et contradictoire, reprenant le cas échéant les divers points de vue, est établi.

Des propositions d'adaptation du contrat seront, s'il y a lieu, présentées.

Article 22.

Un nouvel arrêté royal sera pris en matière de sanctions positives et négatives prévues par l'arrêté royal du 3 avril 1997 précité.

TITRE VIII. — Dispositions finales

Article 23.

Révision du contrat.

Chaque partie a le droit de proposer à l'autre une révision du contrat avant son terme. Cette proposition est soumise à la même procédure de base que celle qui a conduit à la conclusion du contrat. Les cocontractants veilleront à ne pas user de cette faculté sans raison sérieuse suffisante. Ils feront tout ce qu'il faut pour l'examiner de façon à la fois constructive et rapide.

Non-respect des engagements.

En cas de non-respect des engagements souscrits par une des parties, l'autre partie en saisira sans retard la première en vue de convenir des mesures à prendre pour y remédier.

En cas de litige sur l'existence même du non-respect de tout ou partie du contrat ou en cas de désaccord sur les mesures à prendre pour remédier à une défaillance contractuelle, les parties conviendront si possible de la meilleure manière de se départager par le recours à une tierce personne ou un tiers organe.

A défaut d'un tel accord ou en cas de non-respect du suivi donné à un tel accord, le Conseil des Ministres tranchera après avis de Conseil national du Travail et avis du Collège des institutions publiques de Sécurité sociale.

Durée du présent contrat.

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

Entrée en vigueur.

Le présent contrat entre en vigueur le 1^{er} janvier 2002.

Vu pour être annexé à Notre arrêté du 8 avril 2002.

ALBERT

Par le Roi :

Le Ministre du Budget,
J. VANDE LANOTTE

Le Ministre des Affaires sociales,
F. VANDENBROUCKE

Le Ministre de la Fonction publique et de la Modernisation de l'administration,
L. VAN DEN BOSSCHE