

**BESTUURSOVEREENKOMST
VOOR DE PERIODE 2006-2008**

TUSSEN

DE BELGISCHE STAAT

EN

**DE HULPKAS VOOR
WERKLOOSHEIDSUITKERINGEN**

INLEIDING	
TITEL I	ALGEMENE BEPALINGEN
Artikel 1	Voorwerp van de overeenkomst
Artikel 2	Definities
Artikel 3	De opdrachten van de HVW
TITEL II	GEMEENSCHAPPELIJKE ALGEMENE VERBINTENISSEN VOOR BEIDE PARTIJDEN
Artikel 4
Artikel 5
Artikel 6
TITEL III	OPDRACHTEN EN DOELSTELLINGEN VAN DE HVW
Hoofdstuk I	Samenstelling van het dossier
Artikel 7	Reglementaire bepalingen
Artikel 8	Te bereiken doelstellingen bij het samenstellen van de dossiers
Artikel 9	Verminderen van het aantal C51 in verhouding tot de ingediende dossiers
Artikel 10	Verminderen van de vragen om een bijkomende termijn (art. 92§5 MB)
Artikel 11	Zo snel mogelijk de ontvangen post behandelen
Artikel 12	Indiening van de dossiers aan de RVA binnen de reglementaire termijn
Artikel 13	Zo snel mogelijk de uitkeringskaarten C2 (papier of elektronisch) behandelen
Artikel 14	Betaling van de uitkeringsaanvragen
Artikel 15	Niet-betaalde dossiers binnen de 90 dagen na hun creatie
Hoofdstuk II	Betaling van de uitkeringen
Artikel 16	Reglementaire bepalingen
Artikel 17	Te bereiken doelstelling betreffende de snelheid van de betalingen
§1.	Betaling van de uitkeringen met betrekking tot de laatste maand werkloosheid (maand N) in de loop van de indieningsmaand N
§2.	Betaling van de uitkeringen met betrekking tot de laatste maand werkloosheid (maand N) in de loop van de indieningsmaand N+1
Artikel 18	Te bereiken doelstellingen betreffende de kwaliteit van de betalingen
Artikel 19	Evenredig het aantal door de RVA uitgeschakelde betalingen (C12) en het bedrag ervan verminderen
§1.	Totaal aan uitschakelingen : werklust
§2.	Totaal aan uitschakelingen die als schuld aanvaard werden
Artikel 20	Evenredig het aantal door de RVA verworpen betalingen (C13) en het bedrag ervan verminderen
§1.	Totaal aan door de RVA betekende verwerpingen: werklust
§2.	Totaal aantal verwerpingen die als schuld aanvaard werden
Artikel 21	Evenredig het aantal door de RVA geformuleerde voorstellen tot bijpassing (C14) en het bedrag ervan verminderen
§1.	Totaal aan voorstellen tot bijpassing: werklust
§2.	Totaal aan aanvaarde voorstellen tot bijpassing
Artikel 22	Terugvordering van de uitkeringen
Artikel 23	Niet-terugvorderbare uitkeringen
Hoofdstuk III	Projecten
Artikel 24	DMFA
Artikel 25	Betalingen organiseren via File transfer

Artikel 26	Gebouwen.....
Artikel 27	Structuur mainframe, performantie netwerk en informatisering toelaatbaarheid
Artikel 28	Onderzoek naar de tevredenheid van de werknemers.....
Artikel 29	Het benutten van de resultaten van de audit UB Brussel.....
Artikel 30	Uitschrijven van het informatica-veiligheidsplan.....
Artikel 31	Schuldenproblematiek.....
Artikel 32	Analytische boekhouding.....
Artikel 33	Telefoononthaal.....
Hoofdstuk IV	Intern beheer.....
Artikel 34	Projecten.....
	§1. Enquête houden die peilt naar de tevredenheid van de personeelsleden.....
	§2. Betere ondersteuning aan de uitbetalingsbureaus en aan de diensten van het hoofdbestuur bij de selectie en aanwerving van personeel.....
Artikel 35
Artikel 36	Actieplannen.....
	§1. Verbetering van de statistieken – herziening van het «cardex»-systeem.....
	§2. Uitbreiding van het «Copernicus-organigram» naar alle niveaus.....
	§3. Organisatie van het werk – deeltijds werken en opleiding – deeltijds werken.....
	§4. Opstellen van een arbeidsreglement.....
Artikel 37	Oprichting van de afdeling “Beheer en Strategische planning”.....
TITEL IV GEDRAGSREGELS TEN OPZICHTE VAN HET PUBLIEK.....		
Hoofdstuk I	Informatie.....
Artikel 38	Regelgeving.....
Artikel 39	Mededeling van de positieve beslissingen.....
	§1. Snelheid van het zenden van de positieve beslissingen.....
	§2. Kwaliteit en leesbaarheid van de positieve beslissingen.....
Artikel 40	Leesbaarheid van de documenten.....
Artikel 41	Onderhoud van de HVW-website.....
Artikel 42	Afleveren van attesten.....
	§1. Doelstelling met betrekking tot de kwaliteit van de afgeleverde attesten.....
	§2. Doelstelling met betrekking tot de snelheid van de aflevering van attesten.....
Hoofdstuk II	Onthaal.....
Artikel 43	Aanpassing van de gebouwen, inzonderheid de wachtzalen.....
Artikel 44	Telefoonbeantwoording.....
Artikel 45	Verbetering van de wachttijden aan het loket.....
TITEL V MEETINSTRUMENTEN VOOR DE OPVOLGING VAN DOELSTELLINGEN EN GEDRAGSREGELS : GEINTEGREERD STUREN.....		
Artikel 46
Artikel 47
Artikel 48
Artikel 49
Artikel 50
Artikel 51
Artikel 52
Artikel 53
Artikel 54
Artikel 55
Artikel 56

BEHEER DOOR MEETINSTRUMENTEN.....	
Afdeling I : Meetinstrumenten - algemeen.....	
Artikel 57	
Artikel 58	
Artikel 59	
Afdeling II : Uitbouw interne audit, interne controle en verrichten van risicoanalyse	
Artikel 60	
Artikel 61	
Artikel 62	
Afdeling III : Uitbouw van een financieel opvolgingsysteem.....	
Artikel 63	
Afdeling IV : Uitbouw van een mechanisme van managementdoelstellingen voor alle leidinggevenden.....	
Artikel 64	
Artikel 65	

TITEL VI VERBINTENISSEN VANWEGE DE STAAT	
Artikel 66	
Artikel 67 Verbintenissen over aanpassingen aangebracht tijdens de overeenkomst	
Artikel 68	
Artikel 69	

TITEL VII BEREKENINGSWIJZE EN VASTLEGGING VAN DE BEHEERSKREDIETEN EN VAN HET MAXIMAAL BEDRAG AAN PERSONEELSKREDIETEN.....	
Artikel 70 Definities en algemeenheden.....	
Artikel 71 Beheerbegroting voor het jaar 2006	
Artikel 72 Jaarlijkse herziening.....	
Artikel 73 Onroerende verrichtingen.....	
Artikel 74 Analytische boekhouding.....	
Artikel 75 Overmaking van periodieke staten	

TITEL VIII SAMENWERKING MET ANDERE OPENBARE DIENSTEN	
Artikel 76 Algemeen.....	
Artikel 77 Samenwerking met de RVA	
Artikel 78 Samenwerking met de FOD Financiën	
Artikel 79 Samenwerking met de RKW.....	
Artikel 80 Samenwerking met de mutualiteiten.....	
Artikel 81 Samenwerking met de plaatselijk OCMW's.....	
Artikel 82 Samenwerking met de andere officieel erkende uitbetalingsinstellingen in het kader van e-government.....	

TITEL IX POSITIEVE EN NEGATIEVE SANCTIES.....	
Artikel 83	

TITEL X SLOTBEPALINGEN	
Afdeling 1 Verbintenissen over de follow-up van de verwezenlijking van de overeenkomsten.....	
Artikel 84	
Artikel 85	
Artikel 86	
Artikel 87	
Artikel 88	

Artikel 89	51
Afdeling 2 Herziening van de overeenkomst.....	51
Artikel 90	51
Artikel 91	51
Artikel 92	51
Artikel 93	52
Afdeling 3 Het niet respecteren van de verbintenissen.....	52
Artikel 94	52
Artikel 95	52
Afdeling 4 Duur en inwerkingtreding van de bestuursovereenkomst	52
Artikel 96	52
Artikel 97	52

Bijlage 1 : Overzicht rekeningplan

INLEIDING

De HVW is een uitbetalinginstelling voor werkloosheidsuitkeringen

In het sociale zekerheidssysteem hebben de uitbetalinginstellingen tot taak een inkomen te betalen aan de onvrijwillige werklozen en aan de andere gelijkgestelde categorieën, op basis van de richtlijnen verstrekt door de RVA en met de middelen die ter beschikking gesteld en gecontroleerd worden door de RVA. De HVW betaalt, als openbare uitbetalinginstelling, gemiddeld 125.000 sociaal verzekerden per maand. Deze basistaak impliceert talrijke andere taken, meer bepaald op het vlak van de informatie en op het gebied van de samenstelling van de dossiers.

De opdrachtenverklaring

In de fase voorafgaand aan de opstelling van de bestuursovereenkomst werd diepgaand nagedacht over de hoofdtaken van de instelling en over de wijze waarop zij zich ertoe verbindt om deze te vervullen. Een en ander gebeurde door vertegenwoordigers van de buitendiensten en van het hoofdbestuur en mondde uit in een “opdrachtenverklaring”.

De “opdrachtenverklaring” werd voorgelegd aan het Basisoverlegcomité van 19 maart 2002 en goedgekeurd door het Beheerscomité van de HVW op 28 maart 2002. De “opdrachtenverklaring” werd voorgesteld aan alle personeelsleden van de HVW teneinde hen hiervoor te sensibiliseren. Wij hernemen de tekst en de verklarende commentaar hierna.

Wij verbinden er ons toe :

- **als openbare dienst,**
- **aan allen die op ons een beroep doen, in het kader van de betreffende wetgeving, hen bij te staan in de uitoefening van hun rechten en afgeleide rechten in de werkloosheids- en aanverwante sectoren,**
- **en hun werkloosheids- en andere uitkeringen betalen.**

Wij, de Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen, zijn een openbare instelling van sociale zekerheid die onze werking baseren op al de principes van de openbare diensten zoals o.a.: de beschikbaarheid, de gelijke behandeling voor iedereen, de rechtszekerheid, enz.

Wij willen wie zich tot ons wendt, actief begeleiden doorheen de facetten van het werkloosheidsstelsel en ruimer, doorheen de aspecten van het stelsel van de sociale zekerheid waar dit een raakvlak heeft met de uitkeringen door ons betaald (zoals kinderbijslagen, ziekteverzekering).

Wij doen dit door :**▪ juiste en bevattelijke informatie te geven over rechten en plichten,**

Wij wensen volledige, juiste en bevattelijke informatie aan te bieden zodat het voor de betrokkenen duidelijk is hoe zij hun rechten kunnen laten gelden en wat hun situatie is.

In deze context streven wij naar een grote beschikbaarheid naar onze rechthebbenden toe, en naar kwalitatief goed onthaal.

▪ de dossiers zorgvuldig samen te stellen en te beheren,

Wij hebben de ambitie de dossiers zo samen te stellen en te beheren dat wij de betrokkenen snel de gewenste informatie kunnen bezorgen en de rechtmatige uitkeringen uitbetalen.

Hiervoor dienen wij in alle stadia van de dossieropvolging blijk te geven van grote nauwkeurigheid en oplettendheid.

▪ de uitkeringen correct en snel te betalen.

Wij hebben enerzijds de plicht de aan ons toevertrouwde openbare gelden te besteden conform de geldende reglementering. Onze rechthebbenden dienen anderzijds de bedragen te ontvangen waarop zij wettelijk recht hebben.

Vermits de door ons verrichte betalingen grotendeels vervangingsinkomens betreffen, engageren wij er ons toe de uitbetalingen snel te doen.

Wij kiezen voor :**▪ persoonsgerichte dienstverlening,**

In de dagelijkse omgang met onze rechthebbenden willen wij de nadruk leggen op de beschikbaarheid en op een tegemoetkomend onthaal aangepast aan ieders behoeften.

Ons doel is iedereen zo goed mogelijk te helpen en dit in de beste omstandigheden.

Hiervoor betonen wij hulpvaardigheid en probleemoplossend gedrag.

▪ rechtszekerheid en gelijke behandeling,

Wie beroep op ons doet moet overal op dezelfde manier behandeld worden. Wie zich in dezelfde situatie bevindt moet dezelfde rechten en plichten hebben. Wij wijzen elke discriminatie af. Wij stellen ons hier borg voor en nemen alle nodige maatregelen hiervoor.

▪ aandacht voor het welzijn van het personeel dat opgeleid, gemotiveerd en ondersteund, actief participeert in de verwezenlijking van de doelstellingen,

Om onze identiteitsverklaring te kunnen verwezenlijken is het onontbeerlijk dat wij beschikken over bekwame en gemotiveerde medewerkers.

Hiertoe dienen wij als organisatie te investeren in ons personeel. Wij dienen veel aandacht te besteden aan opleiden en informeren van het personeel. Wij moeten er voor zorgen dat onze medewerkers hun taken kunnen uitvoeren in een functionele en gezonde omgeving waarin men zich goed voelt en dat zij de nodige werkmiddelen ter beschikking hebben.

Wij dienen ons in te spannen om op de werkvloer een zo goed mogelijk sociaal klimaat te creëren. Om dat te bereiken moet er een klimaat zijn van openheid, communicatie, luisterbereidheid en participatie.

In het bijzonder moet er oog zijn voor een goede interne dienstverlening die streeft naar dezelfde tijdige en correcte toekenning van rechten aan alle personeelsleden.

- **teamwerk,**

Wij hechten er belang aan dat onze personeelsleden in een aangenaam en doelgericht samenwerkingsverband hun taken uitvoeren.

Teamwerking verhoogt de kwaliteit en efficiëntie en staat borg voor ondersteuning.

- **efficiënt beheer van de middelen,**

Eenzijds dienen alle menselijke en materiële middelen voor een degelijke taakuitvoering aanwezig te zijn en op een effectieve manier verdeeld te worden over de diverse terreinen. Anderzijds verbinden wij er ons toe die middelen doeltreffend en zuinig te beheren.

- **openstaan voor veranderingen,**

Wij hebben de ambitie een organisatie te zijn die veranderingsbereid is. Maar wij willen de veranderingen niet enkel passief aanvaarden maar integendeel erop anticiperen in de zin van tijdige voorbereiding van nieuwe ontwikkelingen, preventieve acties,

- **doeltreffende interne en externe communicatie,**

Goede communicatie vereist bereidwilligheid van alle personeelsleden. Goede communicatiekanalen aangepast aan de verschillende bestemmingen zijn eveneens onontbeerlijk.

Zowel naar onze rechthebbenden en externe partners toe als naar de eigen personeelsleden moet alle informatie vlot circuleren.

- **transparantie in onze structuren en procedures,**

De toe te passen reglementering is een complex geheel. Wij willen ijveren voor zo weinig mogelijk en zo eenvoudig mogelijke procedurestappen. Wij streven naar een heldere structuur en begrijpelijke regels. Wij opteren ook voor doorzichtigheid van onze structuur en acties naar de interne rechthebbende toe.

- **samenwerking met alle betrokken partijen.**

In de uitoefening van onze taken hebben wij een constante interactie met andere instellingen die eveneens op het terrein van de sociale zekerheid actief zijn. Enkel door een goede samenwerking met deze partners kunnen wij de eigen doelstellingen optimaal bereiken.

De HVW is een instelling in beweging

De HVW tracht haar doelen te bereiken door een zo adequaat mogelijk gebruik van de middelen die zij ter beschikking krijgt. Zoals de meeste administraties heeft zij de laatste 15 jaren een steeds verder doorgedreven informatisering gekend.

De manuele en mechanische taken, hoofdzakelijk m.b.t. de berekening van de betalingen, de boekhouding en het schuldbeheer werden geleidelijk geïntegreerd in een steeds meer geperfectioneerd informaticaprogramma.

Doorheen dit informatiseringproces heeft de HVW grote inspanningen geleverd op het vlak van de productiviteitsstijging waardoor :

Het personeelseffectief verminderde van 663 budgettaire eenheden (equivalent voltijdse) in 1990 tot 495 in 2001 zonder een beroep te moeten doen op ontslagen.

De snelheid van de betaling aan de sociaal gerechtigden sterk werd verhoogd.

De kwaliteit van de betalingen betekenisvol werd verbeterd.

Dezelfde evolutie vond plaats op het vlak van het beheer en de betaling van ons personeel.

De tijdsbesparing ten gevolge van verdere informatisering zal goed benut worden in het kader van de verruiming van de opdrachten die de HVW moet realiseren zoals de toename van het aantal categorieën sociaal gerechtigden.

Bovendien kwamen er in de loop der tijd steeds meer categorieën sociaal gerechtigden bij. Bij de “traditionele” volledige werklozen, de tijdelijke werklozen en de bruggepensioneerden voegden zich de onvrijwillige deeltijdse werknemers, de werklozen tewerkgesteld in een plaatselijk werkgelegenheidsagentschap, de deeltijdse werknemers met behoud van rechten, de werknemers tewerkgesteld in het kader van een activeringsprogramma, de grensarbeiders (in Nederland en Frankrijk), de jonge werknemers in het kader van een begeleidingsplan, de jonge werknemers die vakantie nemen in het jaar volgend op het einde van hun studies en de werknemers die een anciënniteittoeslag genieten en het werk hervatten, onthaalmoeders, kunstenaars,...

Talrijke andere wijzigingen werden eveneens aangebracht aan de werkloosheidsreglementering - een buitengewoon ingewikkelde materie, op het kruispunt van het arbeidsrecht en de sociale zekerheid - die daarenboven dikwijls de weerspiegeling is van een maatschappij in verandering. Het blijft een voortdurende uitdaging om enerzijds de vele wijzigingen te verwerken, hoofdzakelijk door een analyse van de reglementering en de vorming van het personeel, en anderzijds onze werkmethode evenals ons informaticasysteem, aan te passen.

Naast haar taak om de sociaal verzekerden uit te betalen heeft de HVW ook tot taak aan de andere instellingen van de sociale zekerheid de gegevens mee te delen die de sociaal verzekerden toelaten hun rechten afgeleid van de ontvangst van een vervangingsinkomen te laten gelden, te weten het recht op kinderbijslag (in voorkomend geval), en op een ziekte- en invaliditeitsuitkering. Deze gegevens worden reeds meerdere jaren langs elektronische weg overgemaakt via de Kruispuntbank.

In het kader van het e-governement is de HVW ook nauw betrokken in het project van de multifunctionele aangifte en de aangifte sociaal risico. Enerzijds zal dit project een snelle overdracht mogelijk maken van de loon- en arbeidsduurgegevens, van de gegevens betreffende de sociale risico's, evenals van de gegevens van andere sociale zekerheidsinstellingen, teneinde binnen de kortste tijdspanne aan de sociaal verzekerden het inkomen te bezorgen waarop zij recht hebben. Anderzijds zal dit project de administratieve last die de sociale wetgeving betekent voor de werkgevers en voor de sociaal verzekerden aanzienlijk verminderen.

De projecten multifunctionele aangifte en aangifte sociaal risico, die opgestart zijn in 2003 worden verder gezet. Het gaat in hoofdzaak om de volgende projecten :

- de overgang van de papieren C4 naar de elektronische C4 teneinde de gecodeerde Aangiftes Sociaal Risico (ASR) scenario-1 (volledige werkloosheid en volledig brugpensioen) en scenario-4 (halftijds brugpensioen) te kunnen behandelen ;
- het raadplegen van authentieke bronnen om het volledige beroepsverleden op te zoeken dat nodig is om de verzekerbaarheid van de verzekerde inzake werkloosheid te bewijzen ;
- de indiening van het volledige, elektronische dossier voor elke uitkeringsaanvraag ;
- het verstrekken van gegevens als authentieke bron

De HVW is een instelling onderworpen aan het paritair beheer

Het paritair beheer vormt één van de basispijlers van het Belgische sociale zekerheidssysteem. Dit betekent dat het algemeen beheer van de HVW wordt uitgeoefend door een beheerscomité, samengesteld uit een voorzitter, zeven vertegenwoordigers van de representatieve interprofessionele werkgeversorganisaties en zeven vertegenwoordigers van de representatieve interprofessionele werknemersorganisaties.

Een afgevaardigde van de Minister van Tewerkstelling en Arbeid en een afgevaardigde van de Minister van Financiën nemen ook deel aan de vergaderingen. Zij hebben beiden een raadgevende stem en kunnen beroep instellen tegen elke beslissing die zij, binnen het bevoegdheidsdomein van de minister die hen heeft voorgedragen, strijdig achten met de wet, met de statuten, met de bestuursovereenkomst of met het algemeen belang.

Het dagelijks beheer van de HVW wordt uitgeoefend door de leidend ambtenaar, bijgestaan door de adjunct-leidend ambtenaar (bij toewijzing van de mandaathouders wordt dit administrateur-generaal en adjunct-administrateur-generaal)

In het kader van de responsabilisering van de openbare instellingen van de sociale zekerheid, wordt het paritair beheer versterkt, rekening houdend met de autonomie en de grotere verantwoordelijkheid die wordt toegekend aan de HVW.

BESTUURSOVEREENKOMST TUSSEN DE BELGISCHE STAAT EN DE HULPKAS VOOR WERKLOOSHEIDSUITKERINGEN VOOR DE PERIODE 2006-2008

Overwegende,

- dat de bestuursovereenkomst geen betrekking heeft op de inhoudelijke aspecten van de sociale zekerheid, noch op de vastlegging van het bedrag van de ontvangsten en uitgaven van de sociale prestaties;
- dat de bestuursovereenkomst de optimalisering beoogt van de dagelijkse werking en het bestuur van de openbare instellingen van sociale zekerheid en daartoe aan die instellingen een grotere beleidsmarge toekent inzake het personeelsbeleid en het financieel beleid;
- dat de overeenkomstsluitende partijen zichzelf beschouwen als partners die de opdrachten die aan de HVW zijn opgelegd uitvoeren en dit slechts kunnen doen in samenwerking met andere partners;
- dat de andere openbare instellingen van sociale zekerheid en de andere instellingen van sociale zekerheid bevoegd en verantwoordelijk blijven voor de opdrachten die hen werden toevertrouwd op grond van de wetgeving inzake de sociale zekerheid;
- dat de overeenkomstsluitende partijen zich ertoe verbinden te streven naar een optimale omgeving die geschikt is voor de realisatie van de wederzijdse verbintenissen;
- dat de overeenkomstsluitende partijen zich ertoe verbinden de bepalingen na te leven inzake het paritair beheer dat wordt versterkt ten gevolge van de toegenomen verantwoordelijkheden en autonomie die aan de HVW worden toegekend in het kader van de responsabilisering van de openbare instellingen van sociale zekerheid;
- dat – tenzij andersluidende bepalingen – de verbintenissen geldig blijven zolang het beleid niet wijzigt en dat de beoordeling van de naleving van de verbintenissen zal gebeuren rekening houdende met beleidsbeslissingen die genomen worden na de datum van de ondertekening van deze overeenkomst en die de verwezenlijking van de doelstellingen van de overeenkomst hebben beïnvloed ;
- dat in het bestuursplan de generieke strategieën verder zullen worden uitgediept die tot dynamischere operationele doelstellingen zullen leiden. Deze voorbereiding bestaat uit het realiseren van de randvoorwaarden om tot een meer gedynamiseerde aanpak te komen;

gelet op het akkoord van het college van Openbare Instellingen van de Sociale Zekerheid, gegeven op 15 juli 2005 inzake de onderlinge coördinatie en consistentie van de ontwerpen van bestuursovereenkomst van de onderscheiden instellingen van sociale zekerheid;

gelet op het advies van het Basisoverlegcomité gegeven in zijn zitting van 14 februari 2006,

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

tussen:

de **Belgische Staat**, vertegenwoordigd door de Minister van Werk, de heer Peter VANVELTHOVEN, door de Minister van Begroting, Mevrouw Freya VAN DEN BOSSCHE, de Minister van Ambtenarenzaken, Christian DUPONT.

en

de **Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen**, vertegenwoordigd door:

— de heer Maxime STROOBANT als voorzitter van het beheerscomité, beheerders, aangeduid door het beheersorgaan : Mevr. Aan VAN LAER, en de heer Rudy De Leeuw en de heren Rudy DE LEEUW en de heer bart BUYSE, en marc BLOMME, als vertegenwoordiger van de werkgevers,

— De Administrateur generaal Jean-Marc VANDENBERGH en de adjunct leidend ambtenaar a.i. : de heer Luc Meerkens,

overeengekomen hetgeen volgt

TITEL I ALGEMENE BEPALINGEN

Artikel 1 Voorwerp van de overeenkomst

Deze overeenkomst beoogt de beschrijving van de opdrachten toevertrouwd aan de instelling, van de verbeteringen die moeten aangebracht worden aan de uitvoering van deze opdrachten en van de middelen om de verwezenlijking van beiden te meten.

Deze overeenkomst kadert in de bepalingen van het koninklijk besluit van 3 april 1997 ter optimalisering van de dagelijkse werking en het beheer van de instelling waarbij een ruimere administratieve autonomie wordt toegekend inzake personeelsbeleid en financieel beheer.

Deze overeenkomst stelt de respectievelijke engagementen van de Staat en van de HVW vast en verduidelijkt de voorwaarden, noodzakelijk voor de verwezenlijking van de opdrachten die door of krachtens de wet aan de HVW zijn toevertrouwd.

De Staat en de HVW verbinden zich ertoe om de beginselen van het paritair beheer na te leven; het Beheerscomité en de personen belast met het dagelijks bestuur zullen als ware partners samenwerken.

Artikel 2 Definities

In deze bestuursovereenkomst verstaat men onder :

“de HVW” (Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen) :

de openbare uitbetalingsinstelling voor werkloosheidsuitkeringen, zoals omschreven in artikel 18 van het koninklijk besluit van 25.11.1991 houdende de werkloosheidsreglementering;

“het Beheerscomité” :

het Beheerscomité van de HVW, zoals omschreven in artikel 18 van het K.B. van 25.11.1991 houdende de werkloosheidsreglementering;

“de RVA” :

de Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening zoals bedoeld in artikel 7 §1 van de Besluitwet van 28 december 1944 betreffende de maatschappelijke zekerheid der werknemers;

“het bestuursplan” : het bestuursplan 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 tot vrijwaring van de leefbaarheid van de wettelijke pensioenstelsels;

“het handvest van de sociaal verzekerde” : het handvest van de sociaal verzekerde vastgelegd door de wet van 11.04.1995 tot invoering van het “handvest” van de sociaal verzekerde;

“de boordtabellen” : de boordtabellen, zoals bepaald in artikel 10 van het koninklijk besluit van 03 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;

“**balanced score cards (BSC)**” : beheersinstrument dat toelaat de doelstellingen en de bekomen resultaten te meten;

“**openbare instellingen van sociale zekerheid**” :

de instellingen bedoeld in artikel 2 van voorvermeld koninklijk besluit van 03.04.1997;

“**instellingen van sociale zekerheid**” :

de ministeries, de openbare instellingen van sociale zekerheid evenals elk organisme, elke autoriteit of elke morele rechtspersoon van publiek recht die sociale zekerheidsprestaties toekent;

Artikel 3 De opdrachten van de HVW

De opdrachten van de HVW worden opgesomd in artikel 24 van het koninklijk besluit van 25 november 1991 houdende de werkloosheidsreglementering, evenals door artikel 4 van het ministerieel besluit van 26 november 1991. De bepalingen van deze artikelen worden hieronder samengevat:

De uitbetalingsinstellingen hebben tot taak:

- Het dossier van de sociaal gerechtigde in te dienen bij het werkloosheidsbureau van de RVA overeenkomstig de reglementaire bepalingen;
- Aan de sociaal gerechtigde zijn uitkeringen en andere vergoedingen die hem toekomen te betalen overeenkomstig de vermeldingen van de uitkeringskaart (de toelating tot betalen van de RVA) bedoeld in artikel 146 van het K.B. van 25.11.1991, dit alles overeenkomstig de wettelijke en reglementaire bepalingen;
- Aan de sociaal verzekerde of aan de bevoegde dienst of instelling de documenten of de gegevens voorgeschreven door de wettelijke en reglementaire bepalingen af te leveren (het betreft hier de gegevens die aan de andere sociale zekerheidsinstellingen worden overgemaakt via de Kruispuntbank)

De uitbetalingsinstellingen hebben eveneens de volgende algemene taken:

- De formulieren waarvan het gebruik door de RVA is voorgeschreven ter beschikking van de werknemer houden. De sociaal gerechtigde moet inderdaad de uitkeringsaanvraag doen via een uitbetalingsinstelling en deze moet de documenten die hiertoe nodig zijn, de controlekaarten, de formulieren om vrijstelling aan te vragen, enz. overhandigen;
- Aan de werknemer alle door de RVA voorgeschreven mededelingen verstrekken en documenten overmaken. Het betreft hier meer bepaald de inlichtingenbladen met de rechten en plichten van de werkloze en de briefwisseling die de sociaal verzekerde op de hoogte brengt van de positieve beslissingen die de RVA nam;
- De werknemer kosteloos raad geven en alle dienstige inlichtingen verstrekken betreffende zijn rechten en plichten met betrekking tot de werkloosheidsverzekering;
- Optreden als informatiedienst waarbij de geadmistreerde aanvullende inlichtingen kan ontvangen omtrent zijn rechten en plichten en omtrent de beslissingen die hem betreffen.

TITEL II GEMEENSCHAPPELIJKE ALGEMENE VERBINTENISSEN VOOR BEIDE PARTIJEN

Artikel 4

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

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

Artikel 5

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

Artikel 6

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

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

TITEL III OPDRACHTEN EN DOELSTELLINGEN VAN DE HVW

Hoofdstuk I Samenstelling van het dossier

Artikel 7 Reglementaire bepalingen

Overeenkomstig artikel 133 van het KB van 25/11/1991 houdende de werkloosheidsreglementering dient de werknemer/werkloze zijn uitkeringsaanvraag in te dienen door bemiddeling van een uitbetalinginstelling, die het dossier dient over te maken aan het werkloosheidsbureau van de RVA. Het dossier dient alle nodige documenten te bevatten die de RVA de mogelijkheid bieden om een beslissing te nemen over het recht op uitkeringen en om het bedrag ervan te bepalen.

De voorwaarden waaronder iemand kan worden toegelaten tot het recht op werkloosheidsuitkeringen, zijn opgenomen in titel II, hoofdstuk 2 van het KB van 25/11/1991 en in de daarop toepasselijke artikelen van het MB van 26/11/1991.

De procedureregels zijn vervat in titel II, hoofdstuk 5 van het KB van 25/11/1991 en in de hierop betrekking hebbende artikelen van het MB van 26/11/1991.

Artikel 8 Te bereiken doelstellingen bij het samenstellen van de dossiers

Het samenstellen van een dossier impliceert verscheidene stappen die de HVW ten opzichte van de aanvrager en andere instanties onderneemt: opvragen, controleren en samenbrengen van de nodige documenten en gegevens, deze aan de RVA ter goedkeuring overmaken en zo snel mogelijk alle verschuldigde uitkeringen betalen vanaf ontvangst van de toelating van de RVA om te betalen. Om zo snel mogelijk een toelating tot betaling van de RVA te krijgen en de sociaal verzekerde binnen een sociaal aanvaardbare termijn te betalen gaat de HVW de verbintenissen onder de artikels 9 tot 15 aan.

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

Indien de uitbetalingsinstelling onvolledige dossiers indient, stuurt de RVA deze terug volgens de procedure C51. Hierbij respecteert de RVA de reglementaire voorwaarden. De HVW verbindt zich ertoe om het percentage C51 in verhouding tot het totaal aantal ingediende dossiers te doen dalen. De norm zal vastgelegd worden in de bestuursplannen van de jaren 2007 en 2008.

2006	2007	2008
Activatie van de indicatoren met betrekking tot het aantal en het type C51	Vastleggen van een norm in het bestuursplan	Operationeel maken van de norm

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

Wanneer het dossier nog steeds onvolledig is, terwijl de uitbetalingsinstelling het moet indienen bij de RVA om de indieningstermijn te respecteren, kan deze instelling een bijkomende termijn (art. 92§5 MB) vragen. Deze procedure vermijdt een terugzending van het dossier volgens de procedure C51, maar verlengt niettemin de behandelingstermijn van het dossier.

De HVW verbindt zich ertoe de vragen om een bijkomende termijn te doen afnemen door herinneringsbrieven te sturen om de ontbrekende documenten aan de sociaal verzekerden op te vragen.

2006	2007	2008
Activering van de indicator met betrekking tot het aantal dossiers waarvoor een bijkomende indieningstermijn wordt gevraagd	Vastleggen van een norm in het bestuursplan	Operationeel maken van de norm

Artikel 11 Zo snel mogelijk de ontvangen post behandelen

De meeste sociaal verzekerden vervolledigen hun dossier door de ontbrekende documenten per post op te sturen.

De HVW verbindt zich ertoe om deze post zo snel mogelijk te behandelen opdat de dossiers zo snel mogelijk volledig bij de RVA ingediend zouden worden.

2006	2007	2008
Activering van de indicator met betrekking tot de termijn voor de behandeling van de post	Vastleggen van een norm in het bestuursplan	Operationeel maken van de norm

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

De dossiers moeten binnen de reglementaire termijn (art. 92 en 93 MB) bij de RVA ingediend worden. Wanneer een dossier ingediend wordt buiten de reglementaire termijn, vangt het recht pas aan op de datum dat de RVA het volledige dossier ontvangt.

De HVW verbindt zich ertoe om de dossiers binnen de reglementaire termijn bij de RVA in te dienen.

2006	2007	2008
Berekenen van het aandeel ingediende dossiers buiten termijn	Analyse van de aantallen en bepalen van een norm	Operationeel maken van de norm

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

Wanneer de RVA een beslissing neemt in het dossier van een uitkeringsaanvraag, maakt hij zijn beslissing bekend aan de uitbetalingsinstelling via een uitkeringskaart C2 (artikel 146 KB).

Vooraleer over te gaan tot de betaling van de verschuldigde uitkeringen, kijkt de HVW de overeenkomst na tussen de uitkeringskaart en de gegevens met betrekking tot de uitkeringsaanvraag. De uitkeringskaart wordt vervolgens ingegeven in de database van de HVW (of elektronisch gevalideerd).

De HVW verbindt zich ertoe om de uitkeringskaarten C2 zo snel mogelijk te behandelen teneinde de verschuldigde bedragen te kunnen uitbetalen (zie ook artikel 14).

2006	2007	2008
Activering van de indicator met betrekking tot de behandelingstermijn van de uitkeringskaarten C2	Vastleggen van een norm in het bestuursplan	Operationeel maken van de norm

Artikel 14 Betaling van de uitkeringsaanvragen

De termijn tussen de indiening van een uitkeringsaanvraag bij de HVW en de eerste betaling aan de betrokken sociaal verzekerde hangt hoofdzakelijk af van de termijn die nodig is om het volledige dossier bij de RVA in te dienen.

De HVW verbindt zich ertoe om een percentage van de eerste uitkeringsaanvragen te betalen binnen de 60 dagen die volgen op de creatie van deze dossiers bij de HVW, volgens de normen die hieronder gedefinieerd zijn :

2006	2007	2008
67 % van de eerste uitkeringsaanvragen wordt betaald binnen de 60 dagen die volgen op de creatie van het dossier	68 % van de eerste uitkeringsaanvragen wordt betaald binnen de 60 dagen die volgen op de creatie van het dossier	69 % van de eerste uitkeringsaanvragen worden betaald binnen de 60 dagen die volgen op de creatie van het dossier

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

Een bepaald aantal dossiers van nieuwe uitkeringsaanvragen heeft 90 dagen na hun creatie nog niet tot een betaling geleid.

De hoofdredenen zijn :

- De HVW heeft nog geen toelating van de RVA gekregen om te betalen (meestal ten gevolge van een terugzending in C51);
- De HVW heeft een toelating om te betalen gekregen, maar geen betaaldossier (stempelkaart of ander vergoedingsdocument) of een onvolledig betaaldossier;
- De HVW heeft een toelating om te betalen gekregen maar die werd nog niet uitgevoerd.

De dossiers waarvoor de RVA reeds een beslissing van uitsluiting heeft genomen, zijn dus niet in overweging genomen, aangezien de sociaal verzekerde in dit geval geen recht heeft op werkloosheidsuitkeringen.

De HVW verbindt zich ertoe om het aantal niet-betaalde dossiers 90 dagen na hun creatie te verminderen volgens de hieronder gedefinieerde planning.

2006	2007	2008
Verminderen van het aantal niet-betaalde dossiers 90 dagen na hun creatie, in verhouding tot 2005	Vastleggen van een norm in het bestuursplan	Operationeel maken van de norm

Hoofdstuk II Betaling van de uitkeringen

Artikel 16 Reglementaire bepalingen

Overeenkomstig artikel 160 van het KB van 25/11/91 houdende de werkloosheidsreglementering mag de uitbetalingsinstelling enkel uitkeringen betalen op grond van een door de RVA afgeleverde uitkeringskaart (ook C2 genoemd). Hierbij dient ze zich te houden aan de wettelijke en reglementaire bepalingen.

De toekenningsvoorwaarden staan in titel II, hoofdstuk 3 van het KB van 25/11/91 en ook in de op dat hoofdstuk betrekking hebbende artikelen van het MB van 26/11/91.

De berekeningsregels voor de uitkeringen staan in titel II, hoofdstuk 4 van het KB van 25/11/91 en ook in de op dat hoofdstuk betrekking hebbende artikelen van het MB van 26/11/91.

De specifieke uitbetalingsvoorwaarden staan in titel II, hoofdstuk 7 van het KB van 25/11/91.

De regels inzake het indienen en verifiëren van de uitkeringen staan in titel II, hoofdstuk 8 van het KB van 25/11/91.

Artikel 17 Te bereiken doelstelling betreffende de snelheid van de betalingen

De uitkeringen worden elke maand bij het vervallen van de termijn betaald voor zover de HVW over een door de RVA afgeleverde toelating om te betalen (uitkeringskaart C2) beschikt en de sociaal verzekerde een geldig betaaldossier (controlekaart, document afgeleverd door de werkgever, enz.) heeft ingediend. De HVW verbindt zich ertoe om de verschuldigde uitkeringen zo snel mogelijk te betalen volgens de hieronder vastgestelde doelstellingen.

§1. Betaling van de uitkeringen met betrekking tot de laatste maand werkloosheid (maand N) in de loop van de indieningsmaand N.

De meeste betalingen die maandelijks uitgevoerd worden, betreffen de laatst verstreken maand werkloosheid, waarvoor de HVW beschikt over een toelating om te betalen en over een geldig betaaldossier.

De HVW verbindt zich ertoe om 76 % van de betalingen met betrekking tot de laatste maand werkloosheid te betalen binnen de 5 werkdagen, te rekenen vanaf de eerst toegelaten betaaldag voor de indieningsmaand, zoals gedefinieerd in artikel 164 §1 van het KB van 25/11/91 (het gaat gewoonlijk om de eerste werkdag van de maand behalve in geval van een door de RVA toegestane afwijking).

2006	2007	2008
76 % van de betalingen met betrekking tot de laatste maand werkloosheid wordt betaald binnen de 5 werkdagen vanaf de eerst toegelaten betaaldag van de lopende indieningsmaand	76 % van de betalingen met betrekking tot de laatste maand werkloosheid wordt betaald binnen de 5 werkdagen vanaf de eerst toegelaten betaaldag van de lopende indieningsmaand	76 % van de betalingen met betrekking tot de laatste maand werkloosheid wordt betaald binnen de 5 werkdagen vanaf de eerst toegelaten betaaldag van de lopende indieningsmaand

§2. Betaling van de uitkeringen met betrekking tot de laatste maand werkloosheid (maand N) in de loop van de indieningsmaand N+1

Een aantal betalingen met betrekking tot de laatste maand werkloosheid worden na de 10de van de volgende maand uitgevoerd, d.w.z. in de loop van de volgende indieningsmaand. Deze betalingen werden niet eerder uitgevoerd omdat de HVW nog niet over een geldig betaaldossier beschikte of omdat de betaling een vertraging opliep. Het aandeel van deze betalingen verminderen betekent dus dat de sociaal verzekerden sneller betaald worden.

De HVW verbindt zich er toe het aantal betalingen met betrekking tot de laatste maand werkloosheid (N) uitgevoerd in de loop van de volgende indieningsmaand (N+1) te verminderen, zoals bepaald in artikel 164§1 van het KB van 25/11/1991(het gaat om de betalingen die na de 10de van de lopende maand uitgevoerd zijn).

Om deze doelstellingen te bereiken worden de volgende acties ondernomen.

2006	2007	2008
Uitwerking van meetinstrumenten met betrekking tot de betalingen van maand N uitgevoerd in de loop van de indieningsmaand N+1	Metingen gedurende 12 maanden	Bepaling van een norm in het bestuursplan.

Artikel 18 Te bereiken doelstellingen betreffende de kwaliteit van de betalingen

Na verificatie door de RVA kunnen de door de HVW uitgevoerde betalingen goedgekeurd, verworpen (het betaalde bedrag is te hoog) of uitgeschakeld worden (de volledige betaling wordt niet aanvaard). Er kan ook een voorstel tot bijpassing (het betaalde bedrag is te laag) geformuleerd worden. De verworpen betalingen en sommige uitgeschakelde betalingen kunnen binnen de reglementaire termijn opnieuw ingediend worden en kunnen dan goedgekeurd, verworpen of definitief uitgeschakeld worden.

De verworpen / uitgeschakelde betalingen kunnen teruggevorderd worden van de uitkeringsgerechtigden mits naleving van de wettelijke en reglementaire bepalingen.

De regularisatie van de verworpen en uitgeschakelde betalingen, de betaling van de bijpassingen en de terugvordering van de onterechte bedragen maken deel uit van de wettelijke opdracht van de HVW in het kader van het goed beheer van de haar toevertrouwde overheidsmiddelen. Dit vormt niettemin een bijkomende werklast voor de HVW en het schaadt het imago van de instelling bij het publiek.

De HVW gaat de in de artikelen 19 en 20 vermelde verbintenissen aan teneinde de kwaliteit van de betalingen aan de sociaal verzekerden te optimaliseren en een goed beheer van de overheidsmiddelen te verzekeren.

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

Wanneer er voor een betaling geen toelating is, wanneer er tegenstrijdigheid is tussen de gegevens van de betaling en de gegevens van de RVA of wanneer deze betaling niet op geldige wijze werd ingediend, wordt ze volledig of gedeeltelijk door de RVA uitgeschakeld.

De uitbetalingsinstelling kan ofwel de uitschakeling aanvaarden (het ten onrechte betaalde bedrag eventueel terugvorderen bij de sociaal verzekerde binnen de grenzen van artikel 167 KB) ofwel het uitgeschakelde bedrag met rechtvaardiging opnieuw bij de RVA indienen.

De RVA kan ofwel de opnieuw ingediende betaling aanvaarden ofwel haar volledig of gedeeltelijk uitschakelen.

De volledige verificatiecyclus (twee herindieningen van uitgeschakelde betalingen zijn mogelijk) heeft een totale duur van 13 maanden.

§1. Totaal aan uitschakelingen : werklust

Dit totaal vertegenwoordigt de werklust met betrekking tot de behandeling van de uitschakelingen door de HVW: ofwel herindienen met rechtvaardiging ofwel als schuld aanvaarden.

De HVW verbindt zich ertoe om de kwaliteit van de betalingen te verbeteren teneinde het percentage van het bedrag van de uitgeschakelde betalingen te doen dalen in verhouding tot het ingediende bedrag. De meting gebeurt over een periode van 12 indieningsmaanden, waarvoor de verificatiecyclus (13 maanden) beëindigd is.

Te volgen planning :

2006	2007	2008
Verminderen van het percentage van het totaalbedrag van de uitschakelingen tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is	Verminderen van het percentage van het totaalbedrag van de uitschakelingen tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is	Verminderen tot 0,177% van het totaalbedrag van de uitschakelingen tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is

De HVW verbindt zich ertoe om de kwaliteit van haar betalingen te verbeteren teneinde het percentage van het aantal uitgeschakelde betalingen in verhouding tot het aantal ingediende betalingen te verminderen. De meting gebeurt over een periode van 12 indieningsmaanden, waarvoor de verificatiecyclus (13 maanden) beëindigd is.

Te volgen planning :

2006	2007	2008
Verminderen van het percentage van het totaal aantal uitschakelingen tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is	Verminderen van het percentage van het totaal aantal uitschakelingen tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is	Verminderen tot 0,383 % van het percentage van het totaal aantal uitschakelingen tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is

§2. Totaal aan uitschakelingen die als schuld aanvaard werden

Dit totaal vertegenwoordigt het geheel aan uitgeschakelde betalingen waarmee de HVW in heeft gestemd tijdens of aan het einde van de verificatiecyclus (13 maanden). Deze betalingen kunnen van de sociaal verzekerde teruggevorderd worden binnen de grenzen van artikel 167 van het KB van 25/11/91.

De HVW verbindt zich ertoe om de kwaliteit van haar betalingen te verbeteren teneinde het percentage van **het bedrag van de uitgeschakelde betalingen** -waarmee de HVW heeft ingestemd tijdens of aan het einde van de verificatiecyclus (13 maanden)- te verminderen in verhouding tot het ingediende bedrag. De meting gebeurt over een periode van 12 indieningsmaanden, waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is.

Te volgen planning :

2006	2007	2008
Verminderen van het percentage van het bedrag van de aanvaarde uitschakelingen tijdens de laatst geverifieerde periode van 12 definitieve maanden	Verminderen van het percentage van het bedrag van de aanvaarde uitschakelingen tijdens de laatst geverifieerde periode van 12 definitieve maanden	Verminderen tot 0,023% van het bedrag van de aanvaarde uitschakelingen tijdens de laatst geverifieerde periode van 12 definitieve maanden

De HVW verbindt zich ertoe om de kwaliteit van haar betalingen te verbeteren teneinde het percentage te verminderen van het **aantal uitgeschakelde bedragen** -waarmee de HVW heeft ingestemd tijdens of aan het einde van de verificatiecyclus (13 maanden)- in verhouding tot het aantal ingediende betalingen. De meting gebeurt over een periode van 12 indieningsmaanden, waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is.

Te volgen planning :

2006	2007	2008
Verminderen van het percentage van het aantal aanvaarde uitschakelingen tijdens de laatst geverifieerde periode van 12 definitieve maanden	Verminderen van het percentage van het aantal aanvaarde uitschakelingen tijdens de laatst geverifieerde periode van 12 definitieve maanden	Verminderen tot 0,063% van het aantal aanvaarde uitschakelingen tijdens de laatst geverifieerde periode van 12 definitieve maanden

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

Wanneer het betaald maandbedrag hoger ligt dan het bedrag waarop de belanghebbende recht heeft, verwerpt de RVA het verschil tussen het betaald bedrag en het verschuldigd bedrag. De verworpen bedragen kunnen ofwel door de uitbetalingsinstelling aanvaard worden (en teruggevorderd worden van de sociaal verzekerde binnen de grenzen van artikel 167 KB) ofwel bij de RVA met rechtvaardiging heringediend worden.

De RVA kan ofwel de heringediende betaling goedkeuren ofwel haar volledig of gedeeltelijk verwerpen. De volledige verificatiecyclus (twee herindieningen van verworpen betalingen zijn mogelijk) heeft een totale duur van 13 maanden.

§1. Totaal aan door de RVA betekende verwerpingen: werklust

Dit totaal vertegenwoordigt de werklust met betrekking tot de behandeling van de verwerpingen door de HVW; ofwel met rechtvaardiging herindienen ofwel als schuld aanvaarden.

De HVW verbindt zich ertoe om de kwaliteit van haar betalingen te verbeteren teneinde het percentage van het bedrag van de verworpen betalingen in verhouding tot het ingediende bedrag te doen afnemen. De meting gebeurt over een periode van 12 indieningsmaanden, waarvoor de verificatiecyclus (13 maanden) beëindigd is.

Te volgen planning :

2006	2007	2008
Verminderen van het percentage van het totaalbedrag van de verwerpingen tijdens de laatste periode van 12 herindieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is	Verminderen van het percentage van het totaalbedrag van de verwerpingen tijdens de laatste periode van 12 herindieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is	Verminderen tot 0,525% van het totaalbedrag tijdens de laatste periode van 12 herindieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is

De HVW verbindt zich ertoe om de kwaliteit van haar betalingen te verbeteren teneinde het percentage van het **aantal verworpen betalingen** te verminderen in verhouding tot het aantal ingediende betalingen. De meting gebeurt over een periode van 12 indieningsmaanden, waarvoor de verificatiecyclus (13 maanden) beëindigd is.

Te volgen planning :

2006	2007	2008
Verminderen van het percentage van het totaal aantal verwerpingen tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is	Verminderen van het percentage van het totaal aantal verwerpingen tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is	Verminderen tot 2,663% van het totaal aantal verwerpingen tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is

§2. Totaal aantal verwerpingen die als schuld aanvaard werden

Dit totaal vertegenwoordigt het geheel aan verworpen betalingen waarmee de HVW heeft ingestemd tijdens of aan het einde van de verificatiecyclus (13 maanden). Deze betalingen kunnen teruggevorderd worden van de sociaal verzekerde binnen de grenzen van artikel 167 van het KB van 25/11/91.

De HVW verbindt zich ertoe om de kwaliteit van haar betalingen te verbeteren teneinde het percentage van het bedrag van de verworpen betalingen -waarmee de HVW heeft ingestemd tijdens of aan het einde van de verificatiecyclus (13 maanden)- te verminderen in verhouding tot het ingediende bedrag. De meting gebeurt over een periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is.

Te volgen planning :

2006	2007	2008
Verminderen van het percentage van het bedrag van de aanvaarde verwerpingen tijdens de laatste geverifieerde periode van 12 definitieve maanden	Verminderen van het percentage van het bedrag van de aanvaarde verwerpingen tijdens de laatste geverifieerde periode van 12 definitieve maanden	Verminderen tot 0,169% van het bedrag van de aanvaarde verwerpingen tijdens de laatste geverifieerde periode van 12 definitieve maanden

De HVW verbindt zich ertoe om de kwaliteit van haar betalingen te verbeteren teneinde het percentage van het **aantal verworpen betalingen** -waarmee de HVW heeft ingestemd tijdens of aan het einde van de verificatiecyclus (13 maanden)- te verminderen in verhouding tot het aantal ingediende betalingen. De meting gebeurt over een periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is.

Te volgen planning :

2006	2007	2008
Verminderen van het percentage van het aantal aanvaarde verwerpingen tijdens de laatst geverifieerde periode van 12 definitieve maanden	Verminderen van het percentage van het aantal aanvaarde verwerpingen tijdens de laatst geverifieerde periode van 12 definitieve maanden	Verminderen tot 1,639 % van het aantal aanvaarde verwerpingen tijdens de laatst geverifieerde periode van 12 definitieve maanden

Artikel 21 Evenredig het aantal door de RVA geformuleerde voorstellen tot bijpassing (C14) en het bedrag ervan verminderen

Wanneer het uitbetaald maandbedrag lager is dan het bedrag waarop de belanghebbende recht heeft, formuleert de RVA een voorstel tot bijpassing voor het verschil tussen het uitbetaald en het verschuldigd bedrag.

De voorstellen tot bijpassing kunnen ofwel door de uitbetalingsinstelling aanvaard worden en betaald worden aan de sociaal verzekerde ofwel met rechtvaardiging bij de RVA heringediend worden.

De RVA kan ofwel het heringediend voorstel tot bijpassing annuleren ofwel het volledig of gedeeltelijk behouden.

De volledige verificatiecyclus (twee herindieningen van de voorstellen tot bijpassing zijn mogelijk) heeft een totale duur van 13 maanden.

§1. Totaal aan voorstellen tot bijpassing: werklust

Dit totaal vertegenwoordigt de werklust met betrekking tot de behandeling van de voorstellen tot bijpassing door de HVW: ofwel herindienen met rechtvaardiging ofwel als uit te betalen bedrag aanvaarden.

De HVW verbindt zich ertoe om de kwaliteit van haar betalingen te verbeteren teneinde het percentage van het bedrag van de voorstellen tot bijpassing te verminderen in verhouding tot het ingediend bedrag. De meting gebeurt over een periode van 12 herindieningsmaanden, waarvoor de verificatieperiode (13 maanden) beëindigd is.

Te volgen planning :

2006	2007	2008
Verminderen van het percentage van het totaalbedrag van de C14 tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is	Verminderen van het percentage van het totaalbedrag van de C14 tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is	Verminderen tot 0,242 % van het totaalbedrag van C14 tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is

De HVW verbindt zich ertoe om de kwaliteit van haar betalingen te verbeteren teneinde het percentage van het aantal voorstellen tot bijpassing te verminderen in verhouding tot de ingediende betalingen. De meting gebeurt over een periode van 12 indieningsmaanden, waarvoor de verificatiecyclus (13 maanden) beëindigd is.

Te volgen planning :

2006	2007	2008
Verminderen van het percentage van het totaal aantal C14 tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatieperiode beëindigd is	Verminderen van het percentage van het totaal aantal C14 tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatieperiode beëindigd is	Verminderen tot 2,173 % van het totaal aantal C14 tijdens de laatste periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatieperiode beëindigd is

§2. Totaal aan aanvaarde voorstellen tot bijpassing

Dit totaal vertegenwoordigt het geheel aan voorstellen tot bijpassing waarmee de HVW heeft ingestemd tijdens of aan het einde van de verificatiecyclus (13 maanden). Deze betalingen moeten dus aan de sociaal verzekerde gestort worden.

De HVW verbindt zich ertoe om de kwaliteit van haar betalingen te verbeteren teneinde het percentage van het bedrag van de voorstellen tot bijpassing te verminderen in verhouding tot het ingediend bedrag waarmee de HVW heeft ingestemd tijdens of aan het einde van de verificatiecyclus (13 maanden). De meting gebeurt over een periode van 12 indieningsmaanden waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is.

Te volgen planning:

2006	2007	2008
Verminderen van het percentage van het bedrag van de aanvaarde C14 tijdens de laatst geverifieerde periode van 12 definitieve maanden	Verminderen van het percentage van het bedrag van de aanvaarde C14 tijdens de laatst geverifieerde periode van 12 definitieve maanden	Verminderen tot 0,175% van het bedrag van de aanvaarde C14 tijdens de laatst geverifieerde periode van 12 definitieve maanden

De HVW verbindt zich ertoe om de kwaliteit van haar betalingen te verbeteren teneinde het aantal voorstellen tot bijpassing -waarmee de HVW heeft ingestemd tijdens of aan het einde van de verificatiecyclus (13 maanden)- te verminderen in verhouding tot het aantal ingediende betalingen. De meting gebeurt over een periode van 12 maanden, waarvoor de verificatiecyclus beëindigd is.

Te volgen planning :

2006	2007	2008
Verminderen van het percentage van het aantal aanvaarde C14 tijdens de laatst geverifieerde periode van 12 definitieve maanden	Verminderen van het percentage van het aantal aanvaarde C14 tijdens de laatst geverifieerde periode van 12 definitieve maanden	Verminderen tot 1,624 % van het aantal aanvaarde C14 tijdens de laatst geverifieerde periode van 12 definitieve maanden

Verbeteringsproject: Problematiek van terug te vorderen schulden en tenlastenames (niet-terugvorderbare schulden)

Artikel 22 Terugvordering van de uitkeringen

De door de RVA verworpen of uitgeschakelde betalingen kunnen teruggevorderd worden van de sociaal verzekerde binnen de grenzen van artikel 167 van het KB van 25/11/91. Het gaat uitsluitend om fouten die gemaakt zijn bij de berekening van het uitkeringsbedrag en betalingen die niet-conform de wettelijke en reglementaire bepalingen zijn. Het kan dus niet gaan over verworpen of uitgeschakelde betalingen wegens een fout of nalatigheid van de uitbetalingsinstelling.

Het spreekt voor zich dat deze terugvorderingen zoveel mogelijk vermeden moeten worden, gelet op een correcte dienstverlening aan de sociaal verzekerde (de terugvorderingen zijn sociaal en financieel ongunstig) en gelet op een goed beheer van de overheidsgelden. Dit kwaliteitsaspect op het gebied van betalingen werd hoofdzakelijk aangesneden in de artikelen 19, 20 en 21 van deze overeenkomst.

Toch vereisen het goed beheer van de overheidsgelden en het evenwicht van de begroting van de HVW ook dat de terugvorderingen zo snel mogelijk uitgevoerd worden en dat daarbij de wettelijke en reglementaire bepalingen worden gerespecteerd.

Aangezien de beschikbare statistieken enkel de bedragen van de terug te vorderen schulden betreffen, is het eerst nodig om statistieken te ontwikkelen die het mogelijk maken om de snelheid van de terugvorderingen in een bepaalde periode op te volgen. Wanneer deze statistieken ontwikkeld zijn en geïntegreerd in de indicatoren, zullen de resultaten gemeten worden en de normen vastgelegd worden.

De HVW verbindt zich ertoe om de volgende acties te ondernemen teneinde de snelheid van de terugvorderingen van onterecht betaalde uitkeringen te verbeteren.

2006	2007	2008
Ontwikkelen van statistieken en indicatoren met betrekking tot de snelheid van de terugvorderingen	Metten van de resultaten met betrekking tot de snelheid van de terugvorderingen	Vastleggen van een norm met betrekking tot de snelheid van de terugvorderingen

Artikel 23 Niet-terugvorderbare uitkeringen

Overeenkomstig artikel 167 §1, 4 en §2, alinea 2, van het KB van 25/11/91 mag de HVW niet overgaan tot de terugvordering van betalingen die door de RVA verworpen of uitgeschakeld werden uitsluitend wegens een fout of nalatigheid van de uitbetalingsinstelling. Deze bedragen moeten bijgevolg ten laste genomen worden door de HVW. Ze zullen later aan het Beheerscomité voorgelegd worden voor het definitief schrappen van deze schulden.

Gelet op het goed beheer van de overheidsgelden en het evenwicht van haar begroting, moet de HVW erop toezien dat de niet-terugvorderbare uitkeringen wegens een fout of nalatigheid tot een minimum beperkt worden. Uit voorzorg is de kwaliteitsverbetering van de betalingen voorwerp van de artikelen 19, 20 en 21 van deze Overeenkomst.

Om de situatie van de niet-terugvorderbare uitkeringen gezond te maken, zullen een procedure en statistieken ontwikkeld worden. De statistieken zullen in indicatoren geïntegreerd worden, die het mogelijk maken om de evolutie van de situatie gedurende een bepaalde periode op te volgen. Aan het einde van een eerste metingsperiode van één jaar zal een norm vastgelegd worden voor de volgende Bestuursovereenkomst.

De HVW verbindt zich ertoe om de volgende acties te ondernemen teneinde een nieuwe identificatie-procedure te creëren van door de HVW begane fouten die niet-terugvorderbare verwerpingen en uitschakelingen veroorzaken, teneinde de situatie van de niet-terugvorderbare uitkeringen gezond te maken.

2006	2007	2008
Ontwikkelen van een procedure en statistieken met betrekking tot niet-terugvorderbare uitkeringen	Integratie van de statistieken in de indicatoren met betrekking tot de niet-terugvorderbare uitkeringen	Meten van de resultaten met betrekking tot de niet-terugvorderbare uitkeringen

Hoofdstuk III Projecten

Artikel 24 DMFA

Zoals de andere Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid zal ook de HVW meewerken aan de uitwerking van de Multi-functionele Aangifte. De HVW krijgt een timing opgelegd en zal verder meewerken aan dit initiatief.

Het project DMFA houdt de volgende ontwikkelingen in :

de overgang van de papieren C4 naar de elektronische C4.

De HVW zorgt ervoor de gecodeerde Aangiftes Sociaal Risico (ASR) scenario-1 (volledige werkloosheid en volledig brugpensioen) en scenario-4 (halftijds brugpensioen) te kunnen ontvangen en lezen – teneinde het dossier op een pertinente manier samen te stellen telkens de werkgever of zijn mandataris kiest voor de elektronische aangifte.

de raadpleging van de authentieke bronnen.

Teneinde de exactheid van de verzonden gegevens te garanderen en te vermijden dat de werkgevers opnieuw aangifte moeten doen van de gegevens die ze eerder bij de RSZ hadden ingediend via de (multifunctionele) trimestriële aangiftes, bij de verschillende sectoren van de sociale zekerheid, dient de HVW bij de samenstelling van elk dossier van uitkeringsaanvraag rechtens het oude papieren formulier C4 over te gaan tot de raadpleging van de verschillende authentieke bronnen om het geheel van het beroepsverleden te zoeken, dat nodig is om de verzekeraarbaarheid van de sociaal verzekerde inzake werkloosheid te bewijzen.

De authentieke bronnen zijn :

- het rijksregister voor wettelijke gegevens + de gezinssamenstelling
- de RSZ voor de prestaties die gebonden zijn aan een tewerkstelling, het gaat om het raadplegen van de Multi-functionele Aangifte (DMFA) in real time van elk trimester dat nodig is voor de samenstelling van het dossier
- de Verzekeringsinstellingen (VI) van de RIZIV voor de ziekteperiodes
- het Fonds voor Beroepsziekten (FBZ)
- het Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO)
- de lijst met ondernemingen evenals het beheer van de wijzigingen aan deze lijst
- CIMIRe (Compte Individuel Multisectoriel – Multisectoriële Rekening) voor het beroepsverleden
- de database van zelfstandige werknemers.

de indiening van het volledige elektronische dossier, zoals samengesteld bij de RVA, voor elke uitkeringsaanvraag, dat het volgende omvat:

1. in een eerste fase,
 - de Aangiftes Sociaal Risico scenario-1 en scenario-4
 - de gegevens afkomstig van het raadplegen van de verzekeringsinstellingen (VI)
 - de gegevens afkomstig van het raadplegen van het Fonds voor Arbeidsongevallen (FAO)
 - de gegevens afkomstig van het raadplegen van het Fonds voor Beroepsziekten (FBZ)
2. in een tweede fase, andere, bijkomende elektronische gegevens,
 - zoals het uittreksel van het beroepsverleden van CIMIRe,
 - of andere kanalen die de werkloosheidssector in haar geheel ontwikkelt

verstrekken van gegevens als authentiek bron :

het elektronische inlichtingenblad bestemd voor de Verzekeringsinstellingen (VI) van de RIZIV.

Artikel 25 Betalingen organiseren via File transfer

De Hulpkas engageert zich om verder inspanningen te verrichten om de Post ervan te overtuigen haar informaticasystemen aan te passen zodat alle verrichtingen van de Hulpkas via file-transfer en zonder vertraging in de uitvoering kunnen gebeuren.

Artikel 26 Gebouwen

Zoals in de vorige bestuursovereenkomst zal de Hulpkas zich verder inzetten om haar gebouwen aan te passen aan de actuele noden en om het onthaal klantvriendelijker te maken. Elk jaar zal een voorstel worden uitgewerkt voor aanpassingswerken en de financiering ervan.

In het kader van een door de Regering gewenst, globaal gebouwenbeleid verbindt de HVW er zich toe om in 2006 met de andere instellingen van sociale zekerheid initiatieven te nemen met het oog op een eventuele samenwerking op dit vlak. In dat verband zal de HVW een plan uitwerken i.v.m. haar huisvestings- en gebouwenbeleid. In het geval dit plan voor samenwerking wordt voorgelegd aan de andere openbare instellingen via het College van OISZ, zal verder kunnen onderhandeld worden over extra-budgettaire middelen vanaf 2007. (Zie ook artikel 43)

Artikel 27 Structuur mainframe, performantie netwerk en informatisering toelaatbaarheid

De HVW heeft tot nu toe in de informatisering van de werkloosheidstoepassingen de nadruk gelegd op de betalingen. Daarom dient in de komende jaren de opvolging van dossiers en toelaatbaarheid meer aan bod te komen. Dit houdt de volgende deelgebieden in:

- elektronisch opvolgen van het proces van samenstelling van het dossier en bijhorende briefwisseling
- elektronisch opvolgen van de indiening van het dossier bij de RVA
- elektronisch verwerken van de door de RVA toegekende toelaatbaarheid (C9 file)

Vermits dit alles de belasting van de huidige mainframe (geïnstalleerd in 2001) nog zal opdrijven, dient er in 2006 een nieuwe mainframe aangeschaft te worden. Daarnaast moet ook de communicatie van de kantoren met de buitenwereld verbeterd worden (externe e-mail, toegang tot het internet), en dit op een beveiligde manier. Waar nodig zal hiervoor het netwerk aangepast worden.

Artikel 28 Onderzoek naar de tevredenheid van de werknemers

Er zal in het najaar van elk jaar een onderzoek gebeuren naar de tevredenheid van de werknemers. De resultaten van dit onderzoek zullen hetzij generiek zijn en worden besproken gedurende de jaarlijkse bijsturing van het managementplan, hetzij specifiek zijn en worden ingeschreven in de persoonlijke doelstellingen van de betrokken verantwoordelijke.

Artikel 29 Het benutten van de resultaten van de audit UB Brussel

De audit van Brussel heeft niet alleen belangrijke conclusies opgeleverd voor het UB Brussel zelf, maar eveneens voor alle UB's. De besluiten zullen worden opgesplitst in deelprojecten die zullen worden gerealiseerd in de loop van de actuele Bestuursovereenkomst.

Artikel 30 Uitschrijven van het informatica-veiligheidsplan

De HVW verbindt zich ertoe, de minimum veiligheidsnormen te respecteren die zijn voorgeschreven door het Algemeene Coördinatiecomité van de Kruispuntbank; ze verbindt er zich bovendien toe om ook de nieuwe aanbevelingen inzake veiligheid van het Comité in acht te nemen.

De HVW zal de huidige initiatieven inzake veiligheid integreren tot één coherent veiligheidsplan, zich hierbij steunend op de voorschriften die gelden binnen het netwerk van de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid. Dit houdt met name in:

- backups : sheduling en stockage
- bescherming tegen virussen e.d.
- opstellen van een "charter voor de gebruikers" (van mainframe & PC) waarin de veiligheidsaspecten worden belicht - zowel voor vaste als mobiele gebruikers
- coördineren van de tests in het uitwijkcentrum (SG-RS)
- veiligheidsaspect van de (interactieve) website.

Artikel 31 Schuldenproblematiek

Zoals reeds beschreven in de artikelen 22 en 23 van deze bestuursovereenkomst zal de HVW het nodige doen om naast de bestaande statistieken inzake schuldbeheer ook statistieken te ontwikkelen die het mogelijk moeten maken te beoordelen hoe snel de terugvorderingen van ten onrechte uitgevoerde betalingen worden opgestart. Eens deze statistieken ontwikkeld zijn, worden ze opgenomen als indicatoren. Via de meetinstrumenten zal het resultaat constant gemeten worden, waarbij er normen bepaald worden.

De HVW verbindt zich een procedure uit te werken om te kunnen bepalen welke betalingen ten onrechte werden uitgevoerd door een fout van de HVW, en die dus niet op de sociaal gerechtigde kunnen verhaald worden om aan de hand van deze gegevens het aantal niet terugvorderbare uitkeringen te verminderen.

Artikel 32 Analytische boekhouding

Vanaf 2006 zal de Hulpkas werken met een analytische boekhouding. Dit zal voor gevolg hebben dat de kosten van alle activiteiten gekend en aanstuurbaar zullen worden.

Artikel 33 Telefoononthaal

Een onafhankelijk onderzoek heeft door middel van een uitgebreide steekproef aangetoond dat de telefoontechnische bereikbaarheid zeker nog kan verbeteren. De inspanningen, die tot nu toe werden verricht door een interne werkgroep moeten leiden tot een substantiële verbetering van deze telefoontechnische bereikbaarheid. Ook inzake de kwaliteit van het telefoononthaal wordt op een verbetering aangestuurd. Naast actieplannen op het vlak van opleiding, interne sensibilisering, optimalisering van de werkorganisatie, enz. is er ook een aanvang gemaakt met het bestuderen van de mogelijkheden tot informatiseren van het telefoononthaal. De HVW wenst zich een IVR-systeem aan te schaffen dat gekoppeld is aan de gegevensbank van de sociaal gerechtigden die beroep doen op de HVW. Deze gegevensbank bevat ondermeer de betaalgegevens.

Hoofdstuk IV Intern beheer

De HVW stelt voor om voor HRM de volgende projecten en actieplannen te voorzien :

Artikel 34 Projecten

§1. Enquête houden die peilt naar de tevredenheid van de personeelsleden

Het gaat om de uitvoering van één van de twee BSC die voor het hoofdbestuur in de bestuursovereenkomst 2003-2005 voorzien waren (titel IV artikel 36 § 5). Daarin wordt uitdrukkelijk bepaald: «het aantal klachten van het personeel zal aan de hand van een enquête gemeten worden».

Gedurende de periode 2006-2008 zal aan de hand van een enquête gepeild worden naar de tevredenheid van alle personeelsleden. Eén van de beoogde doelstellingen is de tekortkomingen opsporen die de personeelsleden die deze dossiers behandelen eventueel ontgaan zouden zijn en er een efficiënte oplossing voor zoeken. Deze enquête zal zich niet beperken tot het in strikte zin optekenen van klachten: de personeelsleden worden uitgenodigd om hun suggesties en vragen over het welzijn op het werk in het algemeen in verschillende rubrieken weer te geven.

§2. Betere ondersteuning aan de uitbetalingsbureaus en aan de diensten van het hoofdbestuur bij de selectie en aanwerving van personeel

De selectie en aanwerving van bekwame personeelsleden voor een bepaalde functie is van erg groot belang geworden voor de goede werking van de openbare diensten, gezien de noodzaak om optimaal de beperkte middelen die ter beschikking staan, te benutten.

Dit luik van HRM, dat een grote evolutie kent binnen het federaal openbaar ambt, neemt een concrete vorm aan via de uitwerking van nieuwe selectieprocedures zoals « E-recruiting », door Selor gelanceerd. Vanaf juni 2005 zullen de HRM-diensten van de FOD's en instellingen toegang krijgen tot de gegevensbank van Selor, die alle laureaten van de verschillende selecties bevat. Het wordt dan mogelijk om voor bepaalde functies snel een overzicht te krijgen van de beschikbare personeelsleden. Het kan daarbij gaan om een statutaire of contractuele betrekking.

De HVW stelt dus voor om de nieuwe instrumenten te gebruiken die het mogelijk maken om de ondersteuning bij selecties te verbeteren. Deze maatregel zou moeten bijdragen tot het verlichten van de taak van de verantwoordelijken van de uitbetalingsdiensten en van de diensten van het hoofdbestuur, die belast zijn met het eindoordeel voor de aanwerving van een bepaald persoon.

Artikel 35

De HVW zal bij de aanwerving van personeel bij voorkeur statutairen aanwerven. In het uitzonderlijke geval van de aanwerving van contractuele personeelsleden zal de instelling de regels naleven van het koninklijk besluit van 25 april 2005 tot vaststelling van de voorwaarden voor de indienstneming bij arbeidsovereenkomst in sommige overheidsdiensten. De federale Staat erkent niettemin dat de instelling in het verleden enkele problemen heeft gehad met de effectieve aanwerving van contractuele personeelsleden. De federale Staat verbindt zich er dus toe om vanaf 2006 overleg te organiseren tussen Selor, de strategische cel van de Minister die het openbaar ambt onder zijn bevoegdheden heeft en de instelling. Zo kan men de specifieke problemen die de instelling ondervindt op het vlak van contractuele personeelsleden, bespreken en er geschikte oplossingen voor vinden.

Artikel 36 Actieplannen

§1. Verbetering van de statistieken – herziening van het «cardex»-systeem

De verschillende statistieken dienen aangepast te worden («aantal gevallen per UB») en de manier waarop maand per maand de afwezigheden van de personeelsleden berekend worden, moet verbeterd worden om tot een goede schatting van de werkelijke arbeidskracht te komen.

§2. Uitbreiding van het «Copernicus-organigram» naar alle niveaus

Er werd voorgesteld om wat gerealiseerd wordt voor de personeelsleden van niveau A uit te breiden naar de andere niveaus: het opstellen van een business process reengineering (BPR), ofwel het opmaken van functiebeschrijvingen voor alle functies (door als basis de cartografie van P&O te nemen) en de aanduiding van de personeelsleden die deze functie uitoefenen.

§3. Organisatie van het werk – deeltijds werken en opleiding – deeltijds werken

Het gaat hier om een voortzetting, onder de vorm van een actieplan, van de projecten die in de vorige bestuursovereenkomst voorzien waren.

Een eerste verslag over de werkorganisatie waarbij rekening wordt gehouden met de deeltijdse arbeid, werd aan de Directieraad voorgelegd. Dit moet nog grondig bekeken worden; vooral de concrete gevolgen voor de UB's. Het verslag stelt immers de uitwerking voor van een «veelzijdigheids-en soepelheidstabel» en een tabel betreffende «tevredenheid op de werkpost» in elk UB. Dit laatste aspect is verbonden met de hierboven vermelde enquête. Elk initiatief om de werkorganisatie blijvend te verbeteren vereist immers dat alle problemen die met de tevredenheid over het werk samenhangen in beschouwing worden genomen.

Hierop moet dus verder gebouwd worden.

Wat de vorming in verband met deeltijdse arbeid betreft, werden talrijke initiatieven genomen: laten wij bijvoorbeeld de formule «blended learning» aanhalen, methode van begeleide zelfstudie waarop aangedrongen werd in de vorige bestuursovereenkomst.

De inspanningen zullen natuurlijk binnen dezelfde optiek voortgezet worden.

§4. Opstellen van een arbeidsreglement

Een arbeidsreglement is een reglementaire verplichting. De huidige, verwarde circulaire zijn voorbijgestreefd door de evolutie van de instelling en van de reglementering. Het arbeidsreglement is een prioriteit in de eerste maanden van 2006.

Artikel 37 Oprichting van de afdeling “Beheer en Strategische planning”

De HVW verbindt zich ertoe om een afdeling “Beheer en Strategische planning” op te richten teneinde de opvolging van de in de overeenkomst voorziene verbeteringsprojecten te garanderen en de efficiëntie van haar basisactiviteiten, zowel intern als extern, te meten.

Deze afdeling zal de algemene directie ondersteunen bij de opvolging en het beheer van de strategische planning en zal verantwoordelijk zijn voor het opstellen en de opvolging van het bestuursplan).

Integrale sturing van de organisatie moet leiden tot een globale beheerscontrole welke in verschillende componenten opgesplitst wordt. Strategische planning overkoepelt de uitvoeringswijze van de kernactiviteiten en de invulling van de maatschappelijke rol. Dit wordt geconcretiseerd in jaardoelstellingen en operationele plannen. De operationele sturing zet de strategische standpunten om in activiteiten. Om deze activiteiten te beoordelen, te evalueren en eventueel aan te passen met het oog op verbetering, worden meetinstrumenten gebruikt. De financiële planning stuurt de werkingsmiddelen van de HvW en het budget om de opdracht uit te voeren. Sturing op engagementen wordt opgesplitst in interne (bestuursplan) en externe (bestuursovereenkomst) engagementen. Het sturen van de verandering omhelst de invoering en verbetering van de hiervoor vermelde componenten.

De afdeling “Beheer en Strategische planning” zal :

- De gegevens verzamelen, onderzoeken en consolideren met als doel de algemene directie inlichten en verwittigen als er een probleem wordt vastgesteld. Tevens informeert ze de directie inzake opvolging van de bestuursovereenkomst.
- Regelmatig verslagen voorbereiden en opstellen voor de Regeringscommissarissen en het Beheerscomité inzake opvolging van de overeenkomst.
- De mogelijke jaarlijkse aanpassingen van de bestuursovereenkomst voorbereiden en opstellen.
- De toekomstige overeenkomsten voorbereiden en opstellen.

Deze afdeling wordt ook belast met de ontwikkeling en het beheer van de meetinstrumenten “balanced score cards”, met de evaluatie, de ontwikkeling en de aanpassing van de bestaande statistieken en met de uitwerking van nieuwe statistieken.

TITEL IV GEDRAGSREGELS TEN OPZICHTE VAN HET PUBLIEK

Hoofdstuk I Informatie

Artikel 38 Regelgeving

De voorschriften inzake de informatieplicht van de uitbetalinginstellingen zijn vervat in het artikel 24 van het K.B. van 25/11/1991 houdende de werkloosheidsreglementering en in het artikel 4 van het M.B. van 26/11/1991. Op te merken valt dat beide artikelen aangepast werden met een K.B. van 30/04/1999 en een M.B. van 30/04/1999 teneinde overeen te stemmen met de bepalingen van het handvest van de sociaal verzekerde.

Bovendien moet de HVW de verscheidene wet- en regelgevende teksten respecteren. In deze voorschriften zitten algemene richtlijnen die werden opgelegd aan de sociale zekerheidsinstellingen op het ogenblik dat deze een beslissing nemen over het recht op uitkeringen en in het algemeen met betrekking tot de relaties met de sociaal gerechtigden. Het gaat hier over de volgende teksten.

- Wet van 29 juli 1991 betreffende de uitdrukkelijke motivering van de bestuurshandelingen
- Handvest van de gebruiker van de openbare diensten (4 december 1992)
- Wet van 8 december 1992 tot bescherming van de persoonlijke levenssfeer ten opzichte van de verwerking van persoonsgegevens
- Wet van 11 april 1994 betreffende de openbaarheid van bestuur
- Wet van 11 april 1995 tot invoering van het handvest van de sociaal verzekerde

Artikel 39 Mededeling van de positieve beslissingen

Overeenkomstig artikel 24 §1, alinea 4, 1^o van het KB van 25/11/91 is de uitbetalingsinstelling ertoe verplicht om de sociaal verzekerden op de hoogte te stellen van de positieve beslissingen die door de RVA genomen werden betreffende het recht op uitkeringen en die aan de uitbetalingsinstelling middels de uitkeringskaart (C2) voorzien in artikel 146 van het KB van 25/11/91 werden meegedeeld. De uitbetalingsinstelling moet de inhoud van deze positieve beslissingen middels een brief, waarvan het model door de RVA goedgekeurd dient te worden, meedelen.

§1. Snelheid van het zenden van de positieve beslissingen

De HVW verbindt zich ertoe om de volgende acties te ondernemen teneinde de sociaal verzekerde zo snel mogelijk op de hoogte te brengen van de uitkeringen waarop hij aanspraak kan maken (berekening, bedrag, evolutie van de vergoedingsperiodes, toekenningsvoorwaarden, enz.).

2006	2007	2008
Ontwikkelen van meetinstrumenten en meting van de verzendtermijnen van de positieve beslissingen	Vastleggen van een norm in het bestuursplan	Operationeel maken van de norm

§2. Kwaliteit en leesbaarheid van de positieve beslissingen

De HVW verbindt zich ertoe om de volgende acties te ondernemen teneinde de kwaliteit en de leesbaarheid van de inlichtingen in de positieve beslissingen te verbeteren.

2006	2007	2008
Uitvoeren van een studie over de mogelijkheden tot verbetering van de huidige tekst	Opstellen van een ontwerp van tekst met de verbeteringen en voorstellen van dit ontwerp aan de RVA	Na goedkeuring door de RVA, wijziging van de tekst van de positieve beslissingen

Artikel 40 Leesbaarheid van de documenten

Een interne cel voor de leesbaarheid werd in 2005 opgericht en bestaat uit personeelsleden van de HVW die gewoonlijk belast zijn met het opstellen van documenten voor de sociaal verzekerden. Deze cel zal vanaf 2006 operationeel zijn en zal belast worden met het verbeteren van de leesbaarheid van documenten die door de HVW opgesteld worden en die voor de sociaal verzekerden bestemd zijn. Zij zal de nodige middelen krijgen (opleiding, enz.) om haar activiteiten uit te voeren.

De HVW verbindt zich ertoe om de volgende acties te ondernemen teneinde deze doelstelling te bereiken.

2006	2007	2008
Alle nieuwe documenten en alle wijzigingen van bestaande documenten zijn onderworpen aan de interne cel « leesbaarheid »	Een tevredenheidsenquête houden bij het publiek over de leesbaarheid van de documenten	Rekening houden met de resultaten van de tevredenheidsenquête en de leesbaarheid van de documenten blijven verbeteren

Artikel 41 Onderhoud van de HVW-website

De website van de HVW is in productie sinds 4/1/2005.

Deze site biedt een bepaald aantal reglementaire inlichtingen, waaronder de informatiebladen die de RVA samen met de uitbetalingsinstellingen uitgewerkt heeft overeenkomstig het handvest van de sociaal verzekerde, maar ook infobladen die eigen zijn aan de HVW.

De HVW verbindt zich ertoe om zo snel mogelijk deze inlichtingen bij te werken en de wijzigingen op de website te integreren in functie van de evolutie van de reglementering en van de door de RVA meegedeelde wijzigingen.

De HVW zal de volgende acties ondernemen ten einde deze doelstelling te bereiken.

2006	2007	2008
Meting van de termijn tussen de ontvangst van een reglementaire wijziging (infobladen en nota's) en de integratie ervan op de website	Vastleggen van een norm in het bestuursplan	Operationeel maken van de norm

Artikel 42 Afleveren van attesten

De uitbetalingsbureaus moeten aan de sociaal verzekerden die een aanvraag indienen verschillende soorten attesten afleveren die bevestigen dat ze vergoed worden en die de vereiste betaalgegevens vermelden. Deze attesten zijn in het bijzonder belangrijk voor de sociaal verzekerden, want daardoor kunnen zij verschillende voordelen en rechten doen gelden: studiebeurzen, leningen, voorschotten van het OCMW, huur, inschrijving voor cursussen voor sociale promotie, enz.

§1. Doelstelling met betrekking tot de kwaliteit van de afgeleverde attesten

De HVW verbindt zich ertoe om correcte en leesbare attesten af te leveren, die beantwoorden aan de vraag van de sociaal verzekerden.

Om deze doelstelling te verwezenlijken en te meten zullen acties ondernomen worden volgens de planning hieronder.

2006	2007	2008
Meting via een tevredenheidsenquête en vastleggen van een norm in het bestuursplan	Meting via een tevredenheidsenquête en vastleggen van een norm in het bestuursplan	Operationeel maken van de norm

§2. Doelstelling met betrekking tot de snelheid van de aflevering van attesten

De HVW verbindt zich ertoe om onmiddellijk zo veel mogelijk gevraagde attesten aan het loket af te leveren in de mate dat de gegevens beschikbaar zijn.

Om deze doelstelling te verwezenlijken en te meten zullen acties ondernomen worden volgens de planning hieronder.

2006	2007	2008
Meting via een tevredenheidsenquête	Meting via een tevredenheidsenquête en vastleggen van een norm in het bestuursplan	Operationeel maken van de norm

De HVW verbindt zich ertoe om de per telefoon, mail of post aangevraagde attesten binnen de 10 dagen af te leveren in de mate dat de gegevens beschikbaar zijn.

2006	2007	2008
Ontwikkelen van meetinstrumenten en meting	Meting en vastleggen van een norm in het bestuursplan	Operationeel maken van de norm

Hoofdstuk II Onthaal

Het blijft één van de grote aandachtspunten van de HVW om het onthaal van de sociaal gerechtigden verder te verbeteren.

Daartoe zullen een aantal projecten verder ontwikkeld worden.

Artikel 43 Aanpassing van de gebouwen, inzonderheid de wachtzalen

Zoals in de vorige bestuursovereenkomst zal de Hulpkas zich verder inzetten om haar gebouwen aan te passen aan de actuele noden van huisvesting waaronder de toegankelijkheid voor mindervaliden en om het onthaal klantvriendelijker te maken.

Elk jaar zal een voorstel worden uitgewerkt voor aanpassingswerken en de financiering ervan.

Om de sociaal gerechtigde een aangepast onthaal te bezorgen zullen naargelang er budgettaire middelen voor worden ter beschikking gesteld, een aantal wachtzalen worden heropgefrist en uitgerust met de nodige accommodatie. Er zullen voldoende zitbanken geïnstalleerd worden en deze zullen een minimum aan comfort bieden. Zoals vermeld in artikel 26 zal de HVW een plan van huisvesting- en gebouwenbeleid uitwerken en voor samenwerking met andere OISZ voorleggen aan het College van OISZ, wat aanleiding kan geven tot nieuwe onderhandelingen over extra middelen voor de HVW vanaf 2007.

Artikel 44 Telefoonbeantwoording

De audit van de wijze waarop in de UB's de telefoon wordt beantwoord, heeft aangetoond dat er zeer veel verbeterpotentieel aanwezig is. De inspanningen van een interne werkgroep moeten leiden tot een substantiële verbetering van de kwaliteit van het telefonisch onthaal.

Een aangepaste opleiding zal worden gegeven. De administratie van de HVW zal een studie maken omtrent de organisatie van de telefoonbeantwoording in de UB's.

Aan de hand van deze studie zal een "best practice"-werkorganisatie worden opgelegd aan elk van de afdelingen van de HVW. De infrastructuur van de telefoonbeantwoording zal hierop worden aangepast. Aangezien de vraag naar telefoonbeantwoording zich concentreert in het begin van de maand, op de dagen dat er al een verhoogde werklust is aan de loketten en voor de betalingsbureaus, zal er een uitgebreide studie (functionele analyse) worden verricht om minstens een gedeelte van het telefoononthaal te informatiseren. Ten laatste in 2008 zal een bepaald percentage van de telefoonoproepen automatisch afgehandeld worden. Daarbij wordt er een centraal onthaal georganiseerd op een eigen server van de HVW of op een vocale server van Smals-MvM.

Artikel 45 Verbetering van de wachttijden aan het loket

Op dit ogenblik zijn de wachttijden geregeld een voorwerp van kritiek. Om tot verbetering te komen zullen de wachttijden worden gemeten in de grootste uitbetalingsbureaus. In die uitbetalingsbureaus zullen de huidige apparaten van ticketbediening, die meer dan 12 jaar oud en geregeld defect zijn, worden vervangen door een geïnformatiseerd systeem dat niet alleen het onthaal vlotter zal doen verlopen, maar dat ook een meting van de wachttijden mogelijk maakt. Deze vervanging zal geleidelijk worden ingevoerd, te beginnen met het uitbetalingsbureau Brussel (2006 en 2007) en de uitbetalingsbureaus Luik en Antwerpen (2008).

Deze wachttijden zullen nadien maandelijks worden opgevolgd en worden opgenomen in de meetinstrumenten.

TITEL V MEETINSTRUMENTEN VOOR DE OPVOLGING VAN DOELSTELLINGEN EN GEDRAGSREGELS : GEINTEGREERD STUREN

Artikel 46

Optimale resultaten kunnen slechts bereikt worden door een passende combinatie van de sturing van de organisatie en het erbij horend change management.

Om tot een globale beheerscontrole te komen waarbij rekening wordt gehouden met de budgettaire situatie en waarbij maximale efficiëntie van de hoofdactiviteiten wordt nagestreefd, zijn een aantal controles op regelmatige tijdstippen noodzakelijk. Zoals verder in de tekst zal blijken, worden deze controles nagestreefd door de oprichting van een afzonderlijke cel budget (dit is reeds gebeurd in 2005), de op stapel zijnde interne audit en analytische boekhouding.

Centraal in dit geheel staat de missie van de Hulpkas.

Artikel 47

De basiscomponenten voor de sturing van de Hulpkas zijn :

- de strategische planning
- de operationele sturing
- de financiële sturing
- sturing op engagementen
- sturing van het veranderingsproces.

1. De strategische planning

Artikel 48

Deze planning bepaalt de wijze waarop de kernactiviteiten worden uitgevoerd alsook de mate waarin de maatschappelijke rol wordt ingevuld.

Artikel 49

De strategische lange termijn visies worden geconcretiseerd naar duidelijke jaardoelstellingen of operationele plannen. Deze doelstellingen worden “SMART” geformuleerd, om een opvolging mogelijk te maken binnen de operationele sturing. De “SMART” formulering geldt zowel voor de kwaliteitsvolle uitvoering van de routine activiteiten (b.v. volume, beschikbaarheid, intensiteit,...) als voor de geplande verbeteracties (projecten). Daartoe maakt de HVW een bestuursplan op waarin de wijze wordt uiteengezet waarop de toegekende taken zullen worden uitgevoerd met het oog op de verwezenlijking van de doelstellingen die zijn bepaald in de bestuursovereenkomst.

Het bestuursplan bevat de volgende elementen :

1. de operationele doelstellingen per dienst;

2. een planning van de in te zetten middelen:
 - investeringen in logistieke uitrusting en in infrastructuur;
 - vooruitzichten voor wat het personeelsbeleid betreft;
 - organisatie van de interne controleprocedures en aanpassing van de beheersmethoden (interne audit en analytische boekhouding);
3. de algemene context en de positionering van de Hulpkas ten aanzien van andere actoren;
4. een financieel plan dat een voorafbeelding bevat van de resultatenbalans.

2. Operationele sturing

Artikel 50

De operationele sturing is de omzetting van de strategische standpunten in de praktijk. De graad van verwezenlijking van de doelstellingen zal worden bepaald op basis van indicatoren die periodiek zullen gemeten worden en die opgenomen zullen worden in boordtabellen.

Deze boordtabellen geven een overzicht over de mate waarin de routine activiteiten naar behoren, dit is conform de operationele doelstellingen, worden uitgevoerd, en de mate waarin de verbeterprojecten binnen de organisatie effectief worden aangepakt.

Artikel 51

Alle indicatoren in het management stuurbord worden vanuit de operationele doelstellingen genormeerd naar een specifieke norm of naar een tendens. De reeds opgestarte inspanning moet worden geëvalueerd en veralgemeend.

Het is de verantwoordelijkheid van het management om iedere maand het stuurbord te evalueren en corrigerende maatregelen te treffen.

3. Financiële sturing

Artikel 52

De financiële sturing onder de vorm van begrotingsopmaak en – opvolging is eveneens één van de vaste sturingsverantwoordelijkheden.

In de financiële planning wordt een onderscheid gemaakt tussen de beheersenveloppe (de werkmiddelen van de Hulpkas : algemene onkosten, investeringen en personeelskosten) en de opdrachtenenveloppe (de uitbetaalde uitkeringen).

4. Sturing op engagementen

Artikel 53

De sturing op engagementen betekent dat de strategische en de operationele doelstellingen worden vertaald in externe (de bestuursovereenkomst) en interne engagementen (het bestuursplan).

5. Sturing van het veranderingsproces

Artikel 54

De sturing van het veranderingsproces heeft de progressieve invoering en verbetering van de hiervoor vermelde sturingscomponenten tot doel.

Eindresultaat : integraal sturen

Artikel 55

De HVW engageert zich om de sturingsmechanismen progressief te installeren en effectief aan te wenden.

Artikel 56

In de afdelingen die hierna volgen worden de intenties van de HVW nader toegelicht om het geïntegreerd sturen in de praktijk om te zetten.

Eerst worden de maatregelen over het beheer door meetinstrumenten en daarna deze rond het intern beheer weergegeven.

Om het geheel af te ronden wordt een beperkte risicoanalyse toegevoegd. Daarin worden een aantal aspecten belicht die extern zijn aan de werking van de Hulpkas en die terdege een risico vormen voor het behalen van de in deze bestuursovereenkomst geformuleerde doelstellingen.

BEHEER DOOR MEETINSTRUMENTEN

Afdeling I : Meetinstrumenten - algemeen

Artikel 57

De realisatie van de doelstellingen bepaald in deze overeenkomst wordt opgevolgd bij middel van maandelijkse boordtabellen.

De indicatoren van de boordtabellen worden verder vervolledigd en aangevuld met interne metingen.

Artikel 58

De Hulpkas verbindt er zich toe de meetinstrumenten regelmatig te actualiseren om de vastgestelde doelstellingen jaarlijks te kunnen volgen en ook met het oog op de interne controle van de kwaliteit van de verstrekte inlichtingen.

Artikel 59

De boordtabellen die het mogelijk maken om de toestand op het einde van elk jaar te vergelijken met de vooropgestelde doelstellingen worden in februari van het volgende jaar aan het Beheerscomité voorgelegd. De cijfers worden telkens afgesloten op 15 december van het in aanmerking genomen jaar.

Afdeling II : Uitbouw interne audit, interne controle en verrichten van risicoanalyse

Artikel 60

De Hulpkas verbindt zich ertoe om in de loop van deze bestuursovereenkomst de indicatoren van de boordtabellen verder te verfijnen. Hiertoe zal een functie interne audit in het leven worden geroepen.

Artikel 61

De interne audit is een onafhankelijke en objectieve verzekerings- en raadgevingsfunctie, ingevoerd om een toegevoegde kwaliteitswaarde aan te brengen en de werking van de organisatie te verbeteren. Zij helpt de organisatie haar doelstellingen te bereiken via een systematische en gedisciplineerde aanpak van evaluatie en verbetering van de risicobeheerprocessen, de controlemaatregelen en de managementmethodes. Zij rapporteert aan het Beheerscomité en aan de administrateur-generaal.

Artikel 62

De interne audit heeft als doel:

- de risico's van de Hulpkas te identificeren en te analyseren, alsook het management bij te staan om deze risico's te controleren;
- de goede werking, de doeltreffendheid en de efficiëntie van het interne controlesysteem van de Hulpkas te onderzoeken en te evalueren, met het oog op het opsporen van de disfuncties en potentiële risico's van een activiteit, de oorzaken ervan op te sporen en de te ondernemen acties vast te stellen;
- na te gaan of de vastgestelde kwaliteitsnormen worden gerespecteerd.

Afdeling III : Uitbouw van een financieel opvolgingsysteem

Artikel 63

In het bestuursplan worden tijdens de duur van deze bestuursovereenkomst inspanningen voorzien om een analytische boekhouding te ontwikkelen en geleidelijk in te voeren.

De berekening van de kostprijs van de door de Hulpkas uit te voeren wettelijke opdrachten zal hierna kunnen worden uitgevoerd en uitgediept over de nodige horizontale en verticale dimensies.

De Hulpkas verbindt zich ertoe vanaf 2006 een functionele analytische boekhouding te hebben.

Afdeling IV : Uitbouw van een mechanisme van managementdoelstellingen voor alle leidinggevenden

Artikel 64

De doelstellingen opgenomen in de bestuursovereenkomst dienen te worden vertaald in objectieven voor alle leidinggevenden.

Het mechanisme van de functioneringsgesprekken moet ertoe aanzetten om de doelstellingen te bereiken; het indicatorensysteem is daartoe het middel.

Artikel 65

Het personeelsbeheer is belast met nieuwe opdrachten, die geleidelijk aan moeten geïmplementeerd worden.

Het gaat meer in het bijzonder over:

- de invoering van de ontwikkelcirkels en
- de implementatie van de nieuwe loopbanen niveau A.

De Hulpkas verbindt zich ertoe:

- de volledige cyclus van de ontwikkelcirkels (functiegesprek, planninggesprek, functioneringsgesprek, evaluatiegesprek) voor het eerst doorlopen te hebben tegen eind 2006 (een voorbehoud wordt echter gemaakt voor de personeelsleden van niveau A, voor wie de opstarting van de ontwikkelcirkels afhankelijk is van de implementatie van de nieuwe loopbanen niveau A);
- de implementatie van de nieuwe loopbanen niveau A te verwezenlijken binnen de timing die door de wetgever wordt vooropgezet.

TITEL VI VERBINTENISSEN VANWEGE DE STAAT

Artikel 66

In voorafgaand overleg met de instellingen en met naleving van het begrotingsbeleid verbindt de Staat zich ertoe het thesaurieplan na te leven dat jaarlijks voor de storting van de toelagen en de alternatieve financiering aan de Globale beheren wordt opgemaakt.

Artikel 67 Verbintenissen over aanpassingen aangebracht tijdens de overeenkomst

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

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

Artikel 68

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

Artikel 69

Als de HVW in het kader van een wettelijke opdracht moet samenwerken met een overheidsinstelling (federale overheidsdienst, parastatale instelling, gewestelijke instelling, wetenschappelijke instelling, ...) verbindt de Staat zich ertoe om alle acties te ondernemen teneinde de samenwerking van de overheidsinstelling met de HVW te verzekeren.

De samenwerking tussen OISZ wordt geregeld via onderling overleg in de schoot van het College van Administrateurs-generaal.

TITEL VII BEREKENINGSWIJZE EN VASTLEGGING VAN DE BEHEERSKREDIETEN EN VAN HET MAXIMAAL BEDRAG AAN PERSONEELSKREDIETEN

De inhoud van dit hoofdstuk wordt geregeld door het K.B. van 3 april 1997 houdende maatregelen met het oog op de responsabilisering van de OISZ, het K.B. van 22 juni 2001 tot vaststelling van de regelen inzake de begroting, de boekhouding en de rekeningen van de OISZ die zijn onderworpen aan het bovenvermelde KB van 3 april 1997 en de respectievelijke omzendbrieven.

Artikel 70 Definities en algemeenheden

De beheersbegroting omvat het geheel van de ontvangsten en uitgaven die op het beheer van de Instelling betrekking hebben, zoals opgesomd in bijlagen 1 en 2 van de omzendbrief van 15 januari 2002.

De structureel gegenereerde eigen ontvangsten die voortvloeien uit prestaties geleverd aan derden en die na het afsluiten van deze bestuursovereenkomst ontstaan, kunnen bij de beheersenveloppe (zoals opgenomen in art. 71) gevoegd worden mits akkoord van de voogdijminister(s) en de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort.

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

De verdeling van de begrotingsartikels in de verschillende categorieën is in overeenstemming met de omzendbrief van 15 januari 2002 houdende richtlijnen betreffende het budgettaire luik van de bestuursovereenkomsten Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid.¹

Er wordt een onderscheid gemaakt tussen:

- de personeelsuitgaven;
- de werkingsuitgaven, de gewone- en informatica-investeringen;
- de onroerende investeringsuitgaven.

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

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

¹ Zie bijlage 1 : Overzicht rekeningplan HVW

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

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

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

In voorafgaand overleg met de instellingen en met naleving van het begrotingsbeleid verbindt de Staat zich ertoe het thesaurieplan na te leven dat jaarlijks voor de storting van de toelagen en de alternatieve financiering aan de Globale beheren wordt opgemaakt.

Artikel 71 Beheerbegroting voor het jaar 2006

Onverminderd de bijzondere notificaties van de Ministerraad van 11 oktober 2005 en de bepalingen van art. 70, 2^{de} alinea, heeft de Ministerraad van 31 maart 2006 het beheersbudget voor het jaar 2006 als volgt vastgelegd, :

Personeelsuitgaven	22.360.434
Werkingsuitgaven	3.962.265
Waarvan : Gewone werking	3.207.265
Informatica	755.000
Investeringsen	1.003.931
Waarvan : Gewone investeringen	113.000
Informatica-investeringsen	792.000
Onroerende investeringen	98.931
Totaal	27.326.630

Overeenkomstig artikel 5 van het K.B. van 3 april 1997, wordt het maximaal bedrag aan personeelskredieten, dat betrekking heeft op statutaire ambtenaren, op 16.056.088 € vastgelegd.

Artikel 72 Jaarlijkse herziening

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

a. Personeelskredieten

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

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

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

Indien het bedrag van het globaal personeelskrediet berekend volgens bovenstaande formule evenwel lager is dan het bedrag bekomen via de berekeningsmethode eigen aan de Instelling en voor zover daardoor de verwezenlijking van bepaalde doelstellingen of projecten zoals opgenomen in deze overeenkomst in gevaar zou komen, zal deze problematiek op initiatief van de betrokken Instelling besproken worden tijdens de initiële begrotingsopmaak of de begrotingscontrole en kunnen hiertoe bijkomende kredieten worden toegekend.

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

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

Indien door de toepassing van bovenstaande formule de verwezenlijking van bepaalde doelstellingen of projecten opgenomen in deze overeenkomst in gevaar zou komen, zal deze problematiek op initiatief van de betrokken Instelling besproken worden tijdens de initiële begrotingsopmaak of de begrotingscontrole en kunnen hiertoe bijkomende kredieten worden toegekend.

c. Onroerende investeringskredieten

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

Artikel 73 Onroerende verrichtingen

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.

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

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

Artikel 74 Analytische boekhouding

De Instelling verbindt er zich toe over te gaan tot de ontwikkeling en de implementatie van een boekhoudplan gebaseerd op het nieuw genormaliseerd boekhoudplan voor de Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid. Dat plan zal van kracht worden vanaf de datum vastgesteld bij het koninklijk besluit die het afkondigt.

De Instelling zal de periode van deze overeenkomst ten volle benutten om een systeem van analytische boekhouding te ontwikkelen of uit te diepen. Dat systeem laat toe de kost van de voornaamste basisactiviteiten, als ook de ontwikkeling en het onderhoud van nieuwe projecten, te bepalen.

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

De Openbare Instellingen van Sociale Zekerheid zullen een contact- en uitwisselingsnetwerk van methodologieën en technieken betreffende bovenvermelde materies organiseren. De FOD B&B zal hiervoor bijstand verlenen.

Artikel 75 Overmaking van periodieke staten

De Instelling zal maandelijks aan de voogdijminister(s) en de minister tot wiens bevoegdheid de begroting behoort een staat van de opdrachtenontvangsten en – uitgaven overmaken.

TITEL VIII SAMENWERKING MET ANDERE OPENBARE DIENSTEN

Artikel 76 Algemeen

De HVW engageert zich om met alle federale en andere openbare diensten samen te werken binnen het kader van de door de HVW uit te voeren opdrachten en met als doel de werklozen bij te staan in de uitoefening van hun rechten en afgeleide rechten in de werkloosheid en aanverwante sectoren. De instelling verbindt er zich toe om de minimale veiligheidsnormen na te leven die binnen het netwerk van de sociale zekerheid van toepassing zijn.

Artikel 77 Samenwerking met de RVA

De HVW engageert zich om tijdig de voorschotten aan te vragen bij de RVA en deze te verdelen over de verschillende uitbetalingsbureau's (UB's), opdat de betalingen aan de werklozen niet in het gedrang komen. Het hoofdbestuur van de HVW zal binnen een redelijke termijn het gebruik van deze voorschotten verantwoorden aan de RVA.

Naast de relatie binnen het kader van de normale opdrachten, hebben de UB's de vaste wil om met het werkloosheidsbureau (WB) van de RVA waaronder zij ressorteren samen te werken telkens deze noodzaak zich voordoet.

Artikel 78 Samenwerking met de FOD Financiën

De HVW engageert zich om tijdig de maandelijkse aangiften van het belastbaar inkomen en de ingehouden bedrijfsvoorheffing op de diverse uitkeringen over te maken aan ontvangkantoor van de dienst Directe belastingen.

Tevens wordt, na afsluiting van elk fiscaal jaar, binnen een redelijke termijn de samenvattende opgave van de individuele fiches en de bijhorende fiscale fiches overgemaakt.
(= Belcotax).

Artikel 79 Samenwerking met de RKW

Opdat de werkloze zijn recht kan openen of vrijwaren, engageert de HVW zich om maandelijks via elektronische gegevensstroom het aantal vergoedbare dagen over te maken aan de RKW.

Artikel 80 Samenwerking met de mutualiteiten

Opdat de werkloze zijn recht kan openen of vrijwaren, engageert de HVW zich om jaarlijks een bijdragebon over te maken aan de mutualiteiten. Dit gebeurt op geïnformatiseerde wijze via de RVA, de kruispuntbank en het NIC.

De verklaringen in het kader van de sociale franchise worden maandelijks afgeleverd.

Tevens worden door de UB's de nodige inlichtingen verschaft opdat de werkloze eventueel een ziektevergoeding zou kunnen bekomen.

Artikel 81 Samenwerking met de plaatselijk OCMW's

De HVW zal, indien nodig, attesten overmaken opdat de werkloze recht zou hebben op een leefloon (indien hij niet vergoedbaar zou zijn in het kader van de werkloosheidsreglementering) of opdat het OCMW voorschotten zou kunnen geven in afwachting van de beslissing RVA tot vergoedbaarheid.

Artikel 82 Samenwerking met de andere officieel erkende uitbetalingsinstellingen in het kader van e-government

In het kader van het multifunctioneel gebruik van de trimestriële aangifte van de werkgevers aan de RSZ verbindt de HVW zich ertoe om:

- van hen de elektronische aangiftes van de sociale risico's te krijgen en deze aan de RVA te bezorgen
- de authentieke bronnen te raadplegen om het beroepsverleden op te zoeken dat nodig is om de verzekeraarbaarheid van de sociaal verzekerde inzake werkloosheid te bewijzen
- gegevens te verstrekken als authentieke bron.

Hiertoe neemt de HVW deel aan de goede werking van de INTER-UI. Daarbij leeft zij de overeenkomsten na die binnen de werkloosheidssector tussen enerzijds de RVA en anderzijds de vier uitbetalingsinstellingen voor werkloosheidsuitkeringen werden gesloten.

Deze instelling werd opgericht door de vier uitbetalingsinstellingen teneinde een behandeling van de gegevens te verzekeren, die de doelstellingen van e-government vertaalt en waarbij het privé-leven van de sociaal verzekerden gerespecteerd wordt.

Voormelde instelling is zo, als enige overdrachtspunt in de werkloosheidssector, belast met het via het extranet van de sociale zekerheid krijgen van de aangiftes die bestemd zijn voor voormelde sector en deze vervolgens tussen de UI te verdelen.

Aangezien elke uitbetalingsinstelling daarin vertegenwoordigd is, garandeert deze instelling het respect voor het privé-leven van de sociaal verzekerden zowel in de vertrouwelijkheidsaspecten ten opzichte van de werkgevers als in de keuzevrijheid tussen de uitbetalingsinstellingen.

TITEL IX POSITIEVE EN NEGATIEVE SANCTIES

Artikel 83

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

TITEL X SLOTBEPALINGEN

Afdeling 1 Verbintenissen over de follow-up van de verwezenlijking van de overeenkomsten

Artikel 84

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

Artikel 85

Tijdens de duur van de uitvoering van de overeenkomst zullen de Voogdijministers van de openbare instellingen van sociale zekerheid in samenwerking met de openbare instellingen van sociale zekerheid alles in het werk stellen om de functie van de regeringscommissarissen die hen vertegenwoordigen te professionaliseren en te optimaliseren.

Artikel 86

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

Artikel 87

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

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

Artikel 88

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

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

1. Overmaken van een ontwerp van toetsing van de realisatie van de wederzijdse verbintenissen door de instelling aan de regeringscommissarissen ten laatste op 31 maart;

2. Overlegvergadering binnen de 14 dagen volgend op de indiening van het ontwerp van toetsing van de realisatie van de wederzijdse verbintenissen door de instelling;
3. Overmaken van het tegensprekelijk en gemotiveerd verslag over de resultaten van het overleg binnen de 14 dagen na het beëindigen van het overleg;
4. In voorkomend geval, aanpassing van de bestuursovereenkomst aan de gewijzigde omstandigheden in uitvoering van artikel 8, §3, eerste lid van het koninklijk besluit van 3 april 1997.

Artikel 89

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

Afdeling 2 Herziening van de overeenkomst

Artikel 90

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

Artikel 91

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

De Federale staat erkent dat die procedure tot wijziging van de bestuursovereenkomsten, namelijk een goedkeuring in de Ministerraad en een bekendmaking in het Belgisch Staatsblad, tot problemen leidt op het vlak van de toepassing. De Federale staat verbindt zich ertoe een overleg op te starten met de openbare instellingen van sociale zekerheid om een nieuwe wijzigingsprocedure vast te stellen die alle partijen bevalt.

Artikel 92

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

Artikel 93

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

De verplichtingen van deze overeenkomst doen geen afbreuk aan de verplichting van de HVW om op een efficiënte wijze haar overige wettelijke taken te vervullen die niet het voorwerp zijn van een specifieke doelstelling.

Afdeling 3 Het niet respecteren van de verbintenissen

Artikel 94

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

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

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

Artikel 95

Als de Regering een intentieverklaring formuleert die de uitvoering van de bestuursovereenkomst kan wijzigen, organiseert de Staat een overleg, hetzij met de betrokken instelling van sociale zekerheid, hetzij met het College van Administrateurs-generaal in het geval verscheidene instellingen betrokken zijn, opdat de Staat bij de uitwerking van de daaropvolgende reglementering rekening kan houden met de knelpunten inzake haalbaarheid opgesteld door de instelling of door het College.

Afdeling 4 Duur en inwerkingtreding van de bestuursovereenkomst

Artikel 96

Huidige bestuursovereenkomst wordt gesloten voor een periode van drie jaar.

Artikel 97

Deze bestuursovereenkomst treedt in werking na de goedkeuring door de Koning bij een in Ministerraad overlegd besluit, vanaf de datum die in dit besluit wordt vastgelegd.

De Belgische Staat, vertegenwoordigd door:

De Minister van Werk

De Minister van Begroting

De Minister van
Ambtenarenzaken

Peter VANVELTHOVEN

Freya VAN DEN BOSSCHE

Christian DUPONT

De Hulpkas voor Werkloosheidsuitkeringen, vertegenwoordigd door:

— de beheerders aangeduid door het beheerscomité

Maxime STROOBANT

Aan VAN LAER

Rudy DE LEEUW

Luk DE VIS

Bart BUYSSE

Larc BLOMME

— de Administrateur generaal en de adjunct-leidend ambtenaar a.i.

Jean-Marc VANDENBERGH

Luc MEERKENS

Bestuursovereenkomst 2006 - 2008
Bijlage 1

Overzicht Boekhoudplan

Oprichtingsbegroting	Ontvangsten : 7031, 7035, 7052, 7053, 7074, 7056, 7057, 7071, 7072, 7073, 7074, 7081, 7084, 7331, 7332, 7333, 7360, 7388, 7883
	Uitgaven : 8021, 8022, 8023, 8025, 8050, 8052, 8056, 8057, 8251, 8331, 8332, 8335, 8341, 8345, 8349, 8388
Beheersbegroting	Ontvangsten: 7085, 7086, 7121, 7122, 7123, 7161, 7162, 7163, 7269, 7286, 7289, 7771, 7772, 7773, 7883
	Uitgaven : 8111, 8112, 8113, 8115, 8116, 8117, 8121, 8122, 8123, 8124, 8125, 8126, 8127, 8128, 8129, 8131, 8151, 8161, 8169, 8219, 8241, 8242, 8413, 8432, 8721, 8731, 8741, 8742, 8743, 8744, 8833, 8911, 8939

De beheersbegroting wordt zo gesplitst :

Personeelsuitgaven

- 8111 Bezoldiging van het personeel
- 8112 Sociale bijdrage ten laste van de instelling
- 8113 Rechtstreekse en onrechtstreekse sociale vergoedingen
- 8117 Overdracht aan het Fonds voor vakbondspremies

Beheersuitgaven (niet-informatica)

- 8115 Sociale dienst voor het personeel
- 8116 Controleorganen van de staat
- 8121 Administratiekosten treinkaart
- 8122 Beroepsopleiding van het personeel
- 8123 Representatie-, reis- en vervoerkosten
- 8124 Betwiste zaken
- 8125 Honoraria andere dan voor betwiste zaken
- 8126 Kosten aan gebouwen
- 8127 Uitgaven voor energiegebruik
- 8128 Bureel-, publicatie- en publiciteitskosten
- 8129 Gewone financiële lasten
- 8151 Verscheidene belastingen op goederen en diensten
- 8161 Oninvorderbare ten onrechte uitgekeerde sociale uitkeringen
- 8169 Diverse niet terugvorderbare buitengewone uitgaven
- 8219 Interesten en soortgelijke lasten
- 8241 Negatieve omrekeningsverschillen
- 8413 Rechtstreekse belastingen op de inkomens

Bestuursovereenkomst 2006 - 2008
Bijlage 1

- 8833 Financiële leningen & voorschotten toegekend door de instelling
8911 Aflossing van leningen uitgeven op de markt en bij derden

Beheersuitgaven informatica

- 8131 Lopende uitgaven voor de ontwikkeling en de exploitatie van informaticasysteem
8131 Ontwikkeling Multifunctionele aangifte

Investeringsuitgaven (niet-informatica)

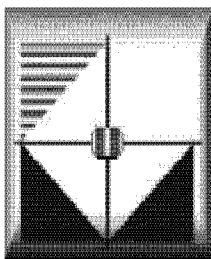
- 8741 Meubelen, materieel en schutsels voor administratief gebruik
8742 Machines voor administratief gebruik
8743 Rollend materieel voor administratief gebruik
8744 Beroepsbibliotheek

Investeringsuitgaven informatica

- 8731 Uitgaven voor informatica-investeringen

Uitbreiding van gebouwen

- 8721 Oprichtingskosten en kosten voor waardevermeerderende uitbreiding



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

ENTRE

L'ETAT FEDERAL BELGE

ET

**LA CAISSE AUXILIAIRE DE PAIEMENT DES
ALLOCATIONS DE CHOMAGE**

PREAMBULE	
TITRE I DISPOSITIONS GENERALES	
Article 1	Objet du contrat
Article 2	Definitions
Article 3	Enonce des missions de la CAPAC
TITRE II ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX COMMUNS AUX DEUX PARTIES	
Article 4
Article 5
Article 6
TITRE III MISSIONS ET OBJECTIFS DE LA CAPAC	
Chapitre I	La constitution du dossier de demande d'allocations
Article 7	Dispositions réglementaires.....
Article 8	Objectifs à atteindre lors de la constitution des dossiers
Article 9	Diminution de la proportion de C51 par rapport aux dossiers introduits
Article 10	Diminution des demandes de délai complémentaire (art. 92§5)
Article 11	Traitement du courrier reçu dans les meilleurs délais
Article 12	Introduction des dossiers à l'ONEm dans les délais réglementaires
Article 13	Traitement des cartes d'allocations C2 (sous forme papier ou électronique) dans les meilleurs délais
Article 14	Paiement des premières demandes d'allocations.....
Article 15	Dossiers non payés 90 jours après leur création.....
Chapitre II	Le paiement des allocations.....
Article 16	Dispositions réglementaires.....
Article 17	Objectif à atteindre concernant la rapidité des paiements
§1.	Paiement des allocations relatives au dernier mois de chômage (mois N) au cours du mois d'introduction N.....
§2.	Paiement des allocations relatives au dernier mois de chômage (mois N) au cours du mois d'introduction N+1.....
Article 18	Objectifs à atteindre concernant la qualité des paiements.....
Article 19	Diminution proportionnelle du nombre et du montant des paiements éliminés par l'ONEm (C12).....
§1.	Total des éliminations comme charge de travail
§2.	Total des éliminations acceptées comme dettes
Article 20	Diminution proportionnelle du nombre et du montant des paiements rejetés par l'ONEm (C13).....
§1.	Total des rejets notifiés par l'ONEm comme charge de travail.....
§2.	Total des rejets acceptés comme dettes
Article 21	Diminution proportionnelle du montant et du nombre de propositions de compléments formulés par l'ONEm (C14).....
§1.	Total des propositions de compléments comme charge de travail
§2.	Total des propositions de compléments acceptées
Article 22	Récupération des allocations
Article 23	Allocations irrécupérables
Chapitre III	Projets d'amélioration.....
Article 24	DMFA.....
Article 25	Organiser les paiements via « File transfer »
Article 26	Bâtiments

Article 27	Structure du mainframe, performance du réseau et informatisation de l'admissibilité
Article 28	Enquête de satisfaction des membres du personnel.....
Article 29	L'utilisation des résultats de l'audit du BP Bruxelles'
Article 30	Rédaction du plan de sécurité informatique
Article 31	La problématique des dettes
Article 32	Comptabilité analytique.....
Article 33	Accueil téléphonique
Chapitre IV	Gestion interne.....
Article 34	Projets
§1.	Réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des membres du personnel
§2.	Meilleur soutien aux bureaux de paiement et aux services de l'administration centrale dans la sélection et le recrutement du personnel
Article 35
Article 36	Plans d'action
§1.	Amélioration des statistiques – révision du système « cardex »
§2.	Extension à tous les niveaux de l' « Organigramme Copernic ».....
§3.	Organisation du travail – travail à temps partiel et formation – travail à temps partiel
§4.	Elaboration d'un règlement de travail
Article 37	Création de la division « Gestion et planning stratégique »

TITRE IV REGLES DE CONDUITE A VIS-A-VIS DU PUBLIC

Chapitre I	Information
Article 38	Dispositions réglementaires.....
Article 39	Communication des décisions positives
§1.	Rapidité de l'envoi des décisions positives
§2.	Qualité et lisibilité des décisions positives
Article 40	Lisibilité des documents
Article 41	Entretien du site web de la CAPAC
Article 42	Délivrance d'attestations
§1.	Objectif relatif à la qualité des attestations délivrées
§2.	Objectif relatif à la rapidité de la délivrance des attestations
Chapitre II	Accueil
Article 43	Aménagement des bâtiments, notamment les salles d'attentes
Article 44	Accueil téléphonique
Article 45	Amélioration des temps d'attente au guichet.

TITRE V INSTRUMENTS DE MESURE DU SUIVI DES OBJECTIFS ET DES REGLES DE CONDUITE : UN MANAGEMENT INTEGRE

Article 46
Article 47
Article 48
Article 49
Article 50
Article 51
Article 52
Article 53
Article 54
Article 55
Article 56

GESTION VIA INSTRUMENTS DE MESURE	
Section I : Instruments de mesure - généralités	
Article 57	
Article 58	
Article 59	
Section II : élaboration de l'audit interne, du contrôle interne et exécution d'une analyse de risque	
Article 60	
Article 61	
Article 62	
Section III : Développement d'un système de suivi financier	
Article 63	
Section IV : Elaboration d'un mécanisme de management par objectifs pour tous les cadres	
Article 64	
Article 65	
TITRE VI ENGAGEMENTS DE L'ETAT	
Article 66	
Article 67 Engagements concernant les adaptations en cours de contrat	
Article 68	
Article 69	
TITRE VII MODE DE CALCUL ET DÉTERMINATION DES CRÉDITS DE GESTION ET DU MONTANT MAXIMAL DES CRÉDITS EN MATIÈRE DE PERSONNEL	
Article 70 Définitions et généralités	
Article 71 Budget de gestion pour l'année 2006	
Article 72 Réévaluation annuelle	
Article 73 Opérations immobilières	
Article 74 Comptabilité analytique	
Article 75 Transmission des états périodiques	
TITRE VIII COLLABORATION AVEC D'AUTRES SERVICES PUBLICS	
Article 76 Généralités	
Article 77 Collaboration avec l'ONem	
Article 78 Collaboration avec le SPF Finances	
Article 79 Collaboration avec l'ONAFTS	
Article 80 Collaboration avec les mutualités	
Article 81 Collaboration avec les CPAS locaux	
Article 82 Collaboration avec les organismes de paiement agréés dans le cadre de l'e-government.	
TITRE IX SANCTIONS POSITIVES ET NEGATIVES	
Article 83	
TITRE X DISPOSITIONS FINALES	
Section 1 Engagements concernant le suivi de la réalisation des contrats	
Article 84	
Article 85	
Article 86	
Article 87	

Article 88
Article 89
Section 2	Révision du contrat.....
Article 90
Article 91
Article 92
Article 93
Section 3	Non respect des engagements.....
Article 94
Article 95
Section 4	Durée et entrée en vigueur du contrat d'administration.....
Article 96
Article 97

Annexe 1 : Aperçu plan de comptable

PREAMBULE

La CAPAC est un organisme de paiement des allocations de chômage

Dans le système de sécurité sociale, les organismes de paiement sont chargés de payer un revenu de remplacement aux chômeurs involontaires et à d'autres catégories assimilées, sur base des autorisations délivrées par l'ONEm et au moyen des fonds mis à la disposition et contrôlés par l'ONEm.

La CAPAC, en tant qu'organisme de paiement public, indemnise en moyenne 125.000 assurés sociaux par mois.

Cette mission de base implique de nombreuses autres, notamment au niveau de l'information et de la constitution des dossiers.

La déclaration de missions

Dans la phase de préparation du contrat d'administration, une réflexion fondamentale a eu lieu pour définir les missions principales de l'organisme et la façon dont celui-ci s'engage à les remplir. Cette réflexion a été menée par des représentants des services extérieurs et de l'administration centrale et a débouché sur une « Déclaration de missions ».

La « Déclaration de missions » a été soumise au Comité de concertation de base en date du 19 mars 2002 et approuvée par le Conseil d'administration de la CAPAC en date du 28/3/02.

La « Déclaration de missions » a été présentée à l'ensemble des agents de la CAPAC afin de les sensibiliser à leur implication dans sa mise en œuvre.

Nous en reprenons le texte ci-dessous, ainsi que le commentaire explicatif.

Nous nous engageons :

- **en tant que service public,**
- **à accompagner toute personne qui, dans le cadre de la législation concernée, fait appel à nous, dans l'exercice de ses droits et ses droits dérivés dans le secteur du chômage ou des secteurs apparentés,**
- **et à procéder au paiement de ses allocations de chômage ou autres allocations.**

Nous, Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage, sommes une institution publique de sécurité sociale qui base son fonctionnement sur les principes des services publics, notamment l'accessibilité, l'égalité de traitement pour tous et la sécurité juridique.

Nous voulons accompagner de manière active ceux qui s'adressent à nous, dans tous les aspects de la réglementation du chômage et, de façon plus large, dans tous les aspects de la sécurité sociale (allocations familiales, maladie-invalidité, ...) qui sont en rapport avec les allocations que nous payons.

Dans ce but, nous :**▪ donnons une information correcte et compréhensible des droits et devoirs,**

Nous souhaitons offrir une information complète, correcte et compréhensible, pour permettre aux intéressés de faire valoir leurs droits et de comprendre leur situation.

Dans ce contexte, nous nous efforçons d'être très disponibles pour nos ayants droits et de leur offrir un accueil de qualité.

▪ constituons et gérons judicieusement les dossiers,

Nous avons l'ambition de constituer et de gérer les dossiers de façon à fournir rapidement aux intéressés les informations souhaitées et à payer les allocations dues. Pour cela, nous devons faire preuve, à tous les stades du suivi des dossiers, d'une grande rigueur et d'une grande vigilance.

▪ payons les allocations correctement et rapidement,

Nous avons d'une part l'obligation d'utiliser les fonds publics mis à notre disposition conformément à la réglementation en vigueur. Nos usagers doivent d'autre part recevoir les allocations auxquelles ils ont légalement droit. Etant donné que nous payons essentiellement un revenu de remplacement, nous nous engageons à effectuer rapidement les paiements.

Nous optons pour :**▪ un service personnalisé,**

Dans les contacts quotidiens avec nos ayants droits, nous voulons mettre l'accent sur la disponibilité et sur un accueil convivial adapté aux besoins de chacun.

Notre objectif est d'aider chacun le mieux possible et dans les meilleures conditions. A cette fin, nous faisons preuve de serviabilité et d'efficacité.

▪ la sécurité juridique et l'égalité de traitement,

Ceux qui font appel à nous doivent être servis partout de la même façon. Ceux qui se trouvent dans la même situation doivent avoir les mêmes droits et obligations.

Nous prenons toutes les mesures nécessaires pour garantir une égalité de traitement et éviter toute discrimination.

▪ le souci du bien-être du personnel qui, formé, motivé et soutenu, prend une part active dans la réalisation des objectifs,

Pour réaliser nos missions, il est indispensable de disposer de collaborateurs compétents et motivés. A cette fin, nous devons, en tant qu'organisation, investir dans nos ressources humaines. Nous devons être très attentifs à la formation et à l'information du personnel.

Nous devons veiller à ce que nos collaborateurs puissent effectuer leurs tâches dans un environnement fonctionnel et sain, et à ce qu'ils disposent des moyens d'action nécessaires.

Nous devons nous efforcer de créer sur le terrain un climat social le meilleur possible. Pour ce faire, il faut un climat d'ouverture, de communication, d'écoute et de participation.

Il faut en particulier veiller à offrir un service interne de qualité, qui vise à octroyer en temps utile les mêmes droits à tous les agents.

- **le travail en équipe,**

Nous sommes attentifs à ce que le personnel exécute leurs tâches dans un esprit de collaboration positive et efficace.

Le travail d'équipe améliore la qualité et l'efficacité, et favorise le soutien mutuel.

- **la gestion efficiente des moyens,**

D'un côté, la bonne exécution des tâches nécessite de disposer des ressources humaines et matérielles nécessaires et de les répartir de façon rationnelle dans les divers domaines.

D'un autre côté, nous nous engageons à utiliser ces moyens de façon appropriée et efficiente.

- **une ouverture au changement,**

Nous avons l'ambition d'être une organisation qui soit ouverte au changement. Mais nous ne voulons pas seulement attendre les changements de façon passive, mais au contraire les anticiper, en préparant en temps utile de nouveaux développements, par des actions préventives, etc.

- **une communication interne et externe efficace,**

Une bonne communication exige de la bonne volonté de la part de chacun. De bons canaux de communication adaptés aux différents destinataires sont également indispensables.

L'information doit circuler rapidement, tant vers nos ayants droits et partenaires externes que vers nos propres agents.

- **la transparence dans ses structures et ses procédures,**

La réglementation à appliquer est très complexe. Nous voulons, dans la mesure du possible, simplifier les procédures et réduire les différentes étapes.

Nous optons aussi pour la transparence de notre structure et des actions envers le ayant droit interne.

- **la collaboration avec tous les acteurs concernés,**

Dans l'exécution de nos tâches, nous sommes en interaction constante avec d'autres organismes du secteur de la sécurité sociale. Une bonne collaboration avec ces partenaires est indispensable pour que nous atteignons nos objectifs de façon optimale.

La CAPAC est un organisme en évolution

La CAPAC s'efforce de remplir ses missions en utilisant les moyens les plus adéquats mis à sa disposition. Comme l'ensemble des administrations publiques, elle a connu au cours des 15 dernières années une informatisation toujours plus poussée de son fonctionnement.

Les tâches manuelles et mécaniques concernant principalement le calcul des allocations, la comptabilité et la gestion des dettes, ont été progressivement intégrées dans un programme informatique toujours plus performant.

A travers ce processus d'informatisation la CAPAC a réalisé de gros efforts en matière de productivité, puisque :

- Les effectifs du personnel ont diminué de 663 unités budgétaires (équivalents temps-plein) en 1990 à 495 en 2001, sans devoir recourir à des licenciements.
- Les délais de paiement des allocations aux allocataires sociaux ont été fortement réduits.
- La qualité des paiements a été significativement améliorée.

Une même opération s'est déroulée en ce qui concerne la gestion et la rémunération du personnel occupé par l'organisme.

Le gain de temps engendré par la future informatisation sera utile dans le cadre de l'élargissement des missions de la CAPAC notamment en raison de l'augmentation du nombre de catégories d'assurés sociaux.

Par ailleurs, les catégories d'allocataires se sont multipliées au fil du temps. Aux « traditionnels » chômeurs complets, chômeurs temporaires et prépensionnés, sont venus s'ajouter les travailleurs à temps partiel involontaires, les chômeurs occupés en agence locale pour l'emploi, les travailleurs à temps partiel avec maintien des droits, les travailleurs occupés dans le cadre d'un programme d'activation, les travailleurs frontaliers (au Pays-Bas et en France), les jeunes travailleurs dans le cadre du plan d'accompagnement, les jeunes travailleurs en vacances l'année suivant la fin de leurs études, et les travailleurs bénéficiant du complément d'ancienneté qui reprennent le travail, accueillantes d'enfants, artistes,...

De nombreuses autres modifications sont également intervenues dans la réglementation du chômage, matière particulièrement complexe, au carrefour du droit du travail et de la sécurité sociale, et qui est souvent le reflet d'une société en transformation. Le défi a consisté, et consiste encore, d'une part à assimiler ces nombreuses modifications, principalement grâce à une analyse réglementaire et à la formation du personnel, et d'autre part à adapter nos méthodes de travail ainsi que notre outil informatique.

Outre sa mission d'indemnisation des assurés sociaux, la CAPAC a aussi la mission de communiquer aux autres organismes de sécurité sociale les données qui permettront aux assurés sociaux de faire valoir leurs droits dérivés de la perception d'un revenu de remplacement, à savoir le droit aux allocations familiales (le cas échéant), et à une couverture au niveau de l'assurance maladie-invalidité. C'est par l'intermédiaire de la Banque-carrefour de la sécurité sociale que ces données sont transmises par voie électronique depuis plusieurs années.

Dans le cadre de l'e-government, la CAPAC est aussi étroitement impliquée dans le projet de déclaration multifonctionnelle et de déclaration de risque social. D'une part, ce projet permettra une transmission rapide des données de salaire et de temps de travail, des données relatives aux risques sociaux, ainsi que des données des différentes institutions de sécurité sociale, en vue de fournir dans les meilleurs délais aux assurés sociaux le revenu de remplacement auquel ils ont droit. D'autre part, ce projet allégera de façon très significative la charge administrative que la législation sociale représente pour les employeurs et les assurés sociaux.

Les projets de déclaration multifonctionnelle et de déclaration de risque social, qui ont été mis en route en 2003, seront poursuivis. Il s'agit principalement des projets suivants :

- le passage du C4-papier au C4-électronique, afin de pouvoir traiter les Déclarations de Risques Sociaux (DRS) codifiées scénario-1 (chômage complet et prépension complète) et scénario-4 (prépension à mi-temps) ;
- la consultation des sources authentiques pour rechercher l'ensemble du passé professionnel nécessaire à prouver l'assurabilité chômage de l'assuré ;
- l'introduction de l'ensemble du dossier électronique pour chaque demande d'allocation ;
- fournir des données en tant que source authentique.

La CAPAC est un organisme soumis à la gestion paritaire.

La gestion paritaire constitue une des clés de voûte du système de sécurité sociale belge. Cela signifie que la gestion générale de la CAPAC est exercée par un comité de gestion composé d'un président, sept représentants des organisations interprofessionnelles représentatives des employeurs et sept représentants des organisations représentatives des travailleurs.

Un représentant du Ministre de l'Emploi et du Travail et un représentant du Ministre des Finances prennent également part aux réunions. Ils ont chacun une voix consultative et peuvent prendre un recours, dans les limites du pouvoir du ministre qui les a présentés, contre l'exécution de toute décision qu'ils estiment contraire à la loi, aux statuts, au contrat d'administration ou à l'intérêt général.

La gestion journalière de la CAPAC est exercée par le Fonctionnaire Dirigeant secondé par le Fonctionnaire Dirigeant-adjoint.

Dans le cadre de la responsabilisation des administrations publiques de sécurité sociale, la gestion paritaire se renforce compte tenu de l'autonomie et des responsabilités accrues accordées à la CAPAC.

CONTRAT D'ADMINISTRATION ENTRE L'ETAT BELGE ET LA CAISSE AUXILIAIRE DE PAIEMENT DES ALLOCATIONS DE CHÔMAGE POUR LA PERIODE 2006-2008

Attendu,

- que le contrat d'administration ne porte pas sur le contenu de la sécurité sociale, ni sur la fixation du montant des recettes ou des dépenses ;
- que le contrat d'administration vise à optimiser le fonctionnement journalier et l'administration des institutions publiques de sécurité sociale, attribuant dès lors à ces institutions une plus grande autonomie de gestion en matière de personnel et de finances;
- que les parties contractantes se considèrent comme des partenaires qui exécutent les missions confiées à la Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage (C.A.P.A.C.) et qui ne peuvent le faire qu'avec d'autres partenaires;
- que les autres institutions publiques de sécurité sociale et les organismes – publics ou privés - restent compétentes en ce qui concerne les missions qui leur ont été attribuées en vertu de la législation en matière de sécurité sociale ;
- que les parties contractantes s'engagent à créer un environnement optimal pour réaliser leurs engagements réciproques ;
- que les parties contractantes s'engagent à respecter les dispositions relatives à la gestion paritaire, laquelle est renforcée par l'accroissement des responsabilités et de l'autonomie accordées à la C.A.P.A.C. dans le cadre de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale ;
- que – sauf précisions contraires – les engagements valent à politique inchangée et que lors de l'évaluation du respect des engagements, il sera tenu compte des décisions de gestion qui sont intervenues après la date de signature du présent contrat et qui ont influencé la réalisation des objectifs convenus dans le contrat;
- que les stratégies génériques seront approfondies dans le plan d'administration , et conduiront à définir des objectifs opérationnels d'un mode de fonctionnement plus dynamique. Cette préparation consiste en la réalisation des conditions préalables à la concrétisation d'une approche plus dynamique ;

vu l'accord du Collège des Institutions Publiques de Sécurité Sociale donné le 15 juillet 2005 concernant la coordination et la coordination et la cohérence entre les projets de contrat d'administration des différentes institutions de sécurité sociale;

vu l'avis du Comité de concertation de base donné lors de la séance du 14 février 2006,

Il est convenu, en application 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,

entre :

l'**Etat belge**, représenté par le Ministre de l'Emploi, Monsieur Peter VANVELTHOVEN ; La Ministre du Budget, Madame Freya VAN DEN BOSSCHE, Le Ministre de la Fonction Publique ; Monsieur Christian DUPONT

et

la **Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage**, représenté par :

TITRE I DISPOSITIONS GENERALES

Article 1 Objet du contrat

Le présent contrat vise à décrire les missions confiées à l'institution ; les améliorations à apporter dans l'exécution de ces missions et les moyens de mesurer la réalisation des unes et des autres.

Il s'inscrit dans le cadre législatif de l'arrêté royal du 3 avril 1997 qui vise à optimiser le fonctionnement journalier et la gestion de l'institution en lui reconnaissant une plus grande autonomie d'administration en matière de politique du personnel et de gestion financière.

Il définit les engagements respectifs de l'Etat et de la C.A.P.A.C. et précise les conditions nécessaires à la réalisation des missions de service public confiées à la Caisse de Paiement des Allocations de Chômage par ou en vertu de la loi.

L'Etat et la C.A.P.A.C. s'engagent à respecter les principes de la gestion paritaire, le Comité de gestion et les acteurs de la gestion journalière agissant en tant que réels partenaires.

Article 2 Définitions

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

« la C.A.P.A.C. » (Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage) :

L'organisme public de paiement des allocations de chômage tel que défini à l'article 18 de l'A.R. du 25/11/1991 portant réglementation du chômage ;

« le Comité de gestion » :

Le Comité de gestion de la C.A.P.A.C., tel que défini à l'article 18 de l'A.R. du 25/11/1991 portant réglementation du chômage ;

« l'O.N.E.M. » :

L'Office national de l'emploi comme visé à l'article 7§1^{er} de l'arrêté-loi du 28 décembre 1944 concernant la sécurité sociale des travailleurs ;

« le plan d'administration » : le plan d'administration visé à l'article 10 de l'arrêté royal du 3 avril 1997 portant des mesures en vue de la responsabilisation des institutions publiques de sécurité sociale, en application de l'article 47 de la loi du 26 juillet 1996 portant modernisation de la sécurité sociale ;

« la charte de l'assuré social » : la charte de l'assuré social créée par la loi du 11 avril 1995 visant à instituer « la charte de l'assuré social » ;

« tableaux de bord » : les tableaux de bord, tels que 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 1997 portant modernisation de la sécurité sociale et assurant la viabilité des régimes légaux des pensions ;

« balanced scorecards » : instruments de gestion qui permettront de mesurer les objectifs et les résultats obtenus ;

« **institutions publiques de sécurité sociale** » : les organismes visés à l'article 2 de l'arrêté royal précité du 3 avril 1997;

« **Institutions de sécurité sociale** » : les ministères, les institutions publiques de sécurité sociale ainsi que tout organisme, autorité ou toute personne morale de droit public qui accordent des prestations de sécurité sociale ;

Article 3 Enoncé des missions de la CAPAC

Les missions de la C.A.P.A.C. sont définies par l'article 24 de l'A.R. du 25 novembre 1991, ainsi que par l'article 4 de l'A.M. du 26 novembre 1991. Les dispositions contenues dans ces articles sont résumées ci-dessous.

Les organismes de paiement ont pour mission :

- d'introduire le dossier du chômeur au bureau du chômage de l'ONEm en se conformant aux dispositions réglementaires ;
- de payer au chômeur les allocations et les autres prestations qui lui reviennent, sur base des indications mentionnées sur la carte d'allocations (l'autorisation de paiement délivrée par l'ONEm) visée à l'article 146 de l'A.R. du 25/11/91, et en se conformant aux dispositions légales et réglementaires ;
- délivrer au chômeur ou au service ou organisme compétent, les documents ou les données prescrits par des dispositions légales ou réglementaires (il s'agit notamment des données transmises aux autres organismes de sécurité sociale par l'intermédiaire de la Banque-carrefour de sécurité sociale).

Les organismes de paiement ont également les missions générales suivantes :

- tenir à la disposition du chômeur les formulaires dont l'usage est prescrit par l'ONEm. Le chômeur doit en effet introduire sa demande d'allocations via un organisme de paiement et celui-ci doit lui remettre notamment les formulaires faisant partie du dossier de demande d'allocations, les cartes de contrôle en vue de l'indemnisation, les formulaires de demande de dispense, etc.
- faire et transmettre au chômeur toutes communications et tous documents prescrits par l'ONEm. Il s'agit notamment des feuilles d'information sur les droits et obligations du chômeur et les courriers l'informant des décisions positives prises par l'ONEm ;
- conseiller gratuitement le chômeur et lui fournir toutes informations utiles concernant ses droits et ses devoirs à l'égard de l'assurance-chômage ;
- intervenir comme service d'information auprès duquel l'assuré social peut obtenir des informations complémentaires sur ses droits et ses devoirs et sur les décisions qui le concernent.

TITRE II ENGAGEMENTS GÉNÉRAUX COMMUNS AUX DEUX PARTIES

Article 4

Le choix politique de la forme juridique du contrat mène à un remplacement du rapport hiérarchique classique par un rapport plus contractuel. Les deux parties s'engagent par conséquent à une concertation structurelle et à un accord mutuel en tant que partenaires égaux.

Afin que l'organisme puisse exécuter sa mission de manière qualitative, l'État fédéral s'engage à mettre à disposition les moyens responsables. C'est une condition substantielle afin que l'institution puisse tenir les engagements de ce contrat.

Article 5

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

Article 6

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

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

TITRE III MISSIONS ET OBJECTIFS DE LA CAPAC

Chapitre I La constitution du dossier de demande d'allocations

Article 7 Dispositions réglementaires

En application de l'article 133 de l'A.R. du 25/11/91 portant réglementation du chômage, le travailleur / chômeur doit introduire sa demande d'allocations par l'intermédiaire d'un organisme de paiement, qui transmet le dossier à l'ONEm (bureau du chômage). Le dossier de demande d'allocations doit inclure tous les documents nécessaires pour permettre à l'ONEm de statuer sur le droit aux allocations et fixer le montant de celles-ci.

Les règles d'admission au bénéfice des allocations de chômage sont reprises au titre II, chapitre II de l'A.R. du 25/11/91, ainsi que dans les articles de l'A.M. du 26/11/91 se rapportant à ce chapitre.

Les règles de la procédure sont reprises au titre II, chapitre V de l'A.R. du 25/11/91, ainsi que dans les articles de l'A.M. du 26/11/91 se rapportant à ce chapitre.

Article 8 Objectifs à atteindre lors de la constitution des dossiers

La constitution du dossier implique différentes démarches à effectuer par la CAPAC auprès du demandeur et auprès d'autres instances : réclamer, contrôler et rassembler les documents et données nécessaires à la fixation du droit, les transmettre à l'ONEm pour approbation, et payer au plus tôt les allocations dues dès réception de l'autorisation de paiement délivrée par l'ONEm.

Afin d'obtenir une autorisation de paiement de l'ONEm dans un délai le plus court possible et de payer l'assuré social dans un délai socialement acceptable, la CAPAC prend les engagements mentionnés aux articles 9 à 15.

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

En cas d'introduction de dossiers incomplets par l'organisme de paiement, l'ONEm, dans le respect des conditions réglementaires, les renvoie selon la procédure C51.

La CAPAC s'engage à faire diminuer le pourcentage représenté par le nombre de C51 par rapport au nombre total de dossiers introduits. La norme sera définie dans les plans d'administration des années 2007 et 2008.

2006	2007	2008
Activation des indicateurs relatifs aux nombres et types de C51	Fixation d'une norme dans le plan d'administration	Rendre la norme opérationnelle

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

Lorsque le dossier est toujours incomplet alors que l'organisme de paiement doit l'introduire à l'ONEM pour respecter le délai d'introduction, ledit organisme peut demander un délai supplémentaire (art. 92§5 AM). Cette procédure évite un renvoi du dossier selon la procédure C51, mais allonge néanmoins le délai de traitement du dossier.

La CAPAC s'engage à limiter les demandes de délai supplémentaire en envoyant des courriers de rappel pour réclamer les documents manquants aux assurés sociaux.

2006	2007	2008
Activation de l'indicateur relatif au nombre de dossiers pour lesquels un délai d'introduction supplémentaire est demandé	Fixation d'une norme dans le plan d'administration	Rendre la norme opérationnelle

Article 11 Traitement du courrier reçu dans les meilleurs délais

La plupart des assurés sociaux complètent leur dossier en envoyant les documents manquants par courrier postal.

La CAPAC s'engage à traiter ce courrier dans les meilleurs délais afin que les dossiers soient introduits complets à l'ONEM au plus tôt.

2006	2007	2008
Activation de l'indicateur relatif au délai pour le traitement du courrier postal	Fixation d'une norme dans le plan d'administration	Rendre la norme opérationnelle

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

Les dossiers doivent être transmis à l'ONEM dans les délais réglementaires (art. 92 et 93 AM).

Lorsqu'un dossier est transmis en dehors des délais réglementaires, le droit ne prend cours qu'à partir de la date de réception du dossier complet par l'ONEM.

La CAPAC s'engage à transmettre les dossiers à l'ONEM dans les délais réglementaires.

2006	2007	2008
Calculer la proportion de dossiers introduits hors délai	Analyse des chiffres et fixation d'une norme	Rendre la norme opérationnelle

Article 13 Traitement des cartes d'allocations C2 (sous forme papier ou électronique) dans les meilleurs délais

Lorsque l'ONEM statue sur le dossier de demande d'allocations, il notifie sa décision à l'organisme de paiement au moyen d'une carte d'allocations C2 (article 146 A.R.).

Avant de procéder au paiement des allocations dues, la CAPAC vérifie la concordance entre la carte d'allocations et les données relatives à la demande d'allocations. La carte d'allocations est ensuite encodée dans la base de données de la CAPAC (ou validée par voie électronique).

La CAPAC s'engage à traiter les cartes d'allocations C2 dans les meilleurs délais afin de pouvoir payer les allocations dues (voir aussi article 14).

2006	2007	2008
Activation de l'indicateur relatif au délai de traitement des cartes d'allocations C2	Fixation d'une norme dans le plan d'administration	Rendre la norme opérationnelle

Article 14 Paiement des premières demandes d'allocations

Le délai entre l'introduction d'une demande d'allocations à la CAPAC et le premier paiement pour l'assuré social concerné dépend principalement du délai nécessaire à l'introduction du dossier complet à l'ONEm.

La CAPAC s'engage à payer un pourcentage des premières demandes d'allocation dans les 60 jours qui suivent la création de ces dossiers à la CAPAC, selon les normes définies ci-après :

2006	2007	2008
67 % des premières demandes d'allocations sont payées dans les 60 jours qui suivent la création des dossiers	68 % des premières demandes d'allocations sont payées dans les 60 jours qui suivent la création des dossiers	69 % des premières demandes d'allocations sont payées dans les 60 jours qui suivent la création des dossiers

Article 15 Dossiers non payés 90 jours après leur création

Un certain nombre de dossiers de nouvelles demandes d'allocations n'ont pas encore fait l'objet d'un paiement 90 jours après leur création.

Les principales causes sont :

- la CAPAC n'a pas encore reçu l'autorisation de paiement de l'ONEm (la plupart du temps suite à un renvoi par C51)
- la CAPAC a reçu une autorisation de paiement, mais pas de dossier paiement (carte de pointage ou autre document d'indemnisation) ou un dossier paiement incomplet
- la CAPAC a reçu une autorisation de paiement, mais celle-ci n'a pas encore été traitée

Ne sont donc pas pris en considération les dossiers pour lesquels une décision d'exclusion a déjà été prise par l'ONEm, étant donné que l'assuré social, dans ce cas, n'a pas droit aux allocations de chômage.

La CAPAC s'engage à réduire le nombre de dossiers non payés 90 jours après leur création selon le planning défini ci-après.

2006	2007	2008
Diminution du nombre de dossiers non payés 90 jours après leur création, par rapport à 2005	Fixation d'une norme dans le plan d'administration	Rendre la norme opérationnelle

Chapitre II Le paiement des allocations

Article 16 Dispositions réglementaires

En application de l'article 160 de l'A.R. du 25/11/91 portant réglementation du chômage, l'organisme de paiement ne peut payer des allocations que sur base d'une carte d'allocations (appelée aussi C2) délivrée par l'ONEm, et en se conformant aux dispositions légales et réglementaires.

Les conditions d'octroi sont reprises au titre II, chapitre III de l'A.R. du 25/11/91, ainsi qu'aux articles de l'A.M. du 26/11/91 se rapportant à ce chapitre.

Les règles de calcul des allocations sont reprises au titre II, chapitre IV de l'A.R. du 25/11/91, ainsi qu'aux articles de l'A.M. du 26/11/91 se rapportant à ce chapitre

Les règles du paiement proprement dit des allocations sont reprises au titre II, chapitre VII de l'A.R. du 25/11/91.

Les règles de l'introduction et de la vérification des paiements sont reprises au titre II, chapitre VIII de l'A.R. du 25/11/91.

Article 17 Objectif à atteindre concernant la rapidité des paiements

Les allocations sont payées chaque mois à terme échu, pour autant que la CAPAC dispose d'une autorisation de paiement (carte d'allocations C2) délivrée par l'ONEm et que l'assuré social ait remis un dossier de paiement (carte de contrôle, document délivré par l'employeur, etc.) valable.

La CAPAC s'engage à payer les allocations dues dans les meilleurs délais, selon les objectifs fixés ci-après.

§1. Paiement des allocations relatives au dernier mois de chômage (mois N) au cours du mois d'introduction N

La majorité des paiements effectués chaque mois concernent le dernier mois de chômage écoulé pour lequel la CAPAC dispose d'une autorisation de paiement et d'un dossier de paiement valable.

La CAPAC s'engage à effectuer 76 % des paiements relatifs au dernier mois de chômage dans les 5 jours ouvrables à compter à partir du premier jour de paiement autorisé pour le mois d'introduction tel que défini à l'article 164§1 de l'A.R. du 25/11/91 (il s'agit en général du 1er jour ouvrable du mois, sauf en cas de dérogation accordée par l'ONEm).

2006	2007	2008
76 % des paiements relatifs au dernier mois de chômage sont payés dans les 5 jours ouvrables à partir du premier jour de paiement autorisé du mois d'introduction en cours	76 % des paiements relatifs au dernier mois de chômage sont payés dans les 5 jours ouvrables à partir du premier jour de paiement autorisé du mois d'introduction en cours	76 % des paiements relatifs au dernier mois de chômage sont payés dans les 5 jours ouvrables à partir du premier jour de paiement autorisé du mois d'introduction en cours

§2. Paiement des allocations relatives au dernier mois de chômage (mois N) au cours du mois d'introduction N+1

Certains paiements relatifs au dernier mois de chômage sont effectués après le 10 du mois suivant, c'est-à-dire dans le mois d'introduction suivant. Ces paiements n'ont pas été effectués plus tôt soit parce que la CAPAC ne disposait pas d'un dossier de paiement valable, soit en raison d'un retard de paiement. Réduire la proportion de ces paiements signifie donc que les assurés sociaux sont payés plus rapidement.

La CAPAC s'engage à réduire le nombre des paiements relatifs au dernier mois de chômage (N) effectués au cours du mois d'introduction suivant (N+1) tel que défini à l'article 164§1 de l'A.R. du 25/11/91 (il s'agit des paiements effectués après le 10 du mois en cours).

Pour atteindre cet objectif, les actions suivantes seront entreprises.

2006	2007	2008
Développement d'un instrument de mesure relatif aux paiements du mois N effectués au cours du mois d'introduction N+1	Mesurage pendant une période de 12 mois	Fixation d'une norme dans le plan d'administration.

Article 18 Objectifs à atteindre concernant la qualité des paiements

Après vérification par l'ONEm, les paiements effectués par la CAPAC peuvent être approuvés, rejetés (le montant payé est trop élevé), éliminés (la totalité du paiement n'est pas acceptée), ou faire l'objet d'une proposition de complément (le montant payé est trop bas). Les paiements rejetés et certains paiements éliminés peuvent être réintroduits dans les délais réglementaires et être soit approuvés, soit rejetés ou éliminés définitivement.

Les paiements rejetés / éliminés peuvent être récupérés auprès des allocataires dans le respect des dispositions légales et réglementaires.

La régularisation des paiements rejetés et éliminés, le paiement des compléments et la récupération des montants indus font partie de la mission légale de la CAPAC dans le cadre de la bonne gestion des fonds publics qui lui sont confiés. Néanmoins, cela représente une charge de travail supplémentaire pour la CAPAC et cela nuit à l'image de l'organisme auprès du public.

Afin d'améliorer la qualité des paiements aux assurés sociaux et d'assurer une bonne gestion des fonds publics, la CAPAC prend les engagements repris aux articles 19 à 20.

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

Lorsqu'un paiement n'est pas couvert par une autorisation de paiement, lorsqu'il y a une discordance entre les données du paiement et les données de l'ONEm, ou lorsque ce paiement n'est pas valablement introduit, il est éliminé en tout ou en partie par l'ONEm.

L'organisme de paiement peut soit accepter l'élimination (éventuellement récupérer le montant auprès de l'assuré social dans les limites de l'article 167 A.R.), soit réintroduire le montant éliminé à l'ONEm moyennant justification.

L'ONEm peut soit accepter le paiement réintroduit, soit l'éliminer en tout ou en partie.

Le cycle complet de vérification (deux réintroductions des paiements éliminés sont possibles) a une durée totale de 13 mois.

§1. Total des éliminations comme charge de travail

Ce total représente la charge de travail relative au traitement des éliminations par la CAPAC : soit à réintroduire moyennant justification soit à accepter comme dettes.

La CAPAC s'engage à améliorer la qualité de ses paiements afin de diminuer le pourcentage du **montant des paiements éliminés** par rapport au montant introduit. Le mesurage s'effectue sur une période de 12 mois d'introduction pour lesquels le cycle de vérification (13 mois) est terminé.

Planning à suivre :

2006	2007	2008
Diminution du pourcentage du montant total des éliminations lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée	Diminution du pourcentage du montant total des éliminations lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée	Diminution jusqu'à 0,177% du montant total des éliminations lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée

La CAPAC s'engage à améliorer la qualité de ses paiements afin de diminuer le pourcentage du **nombre des paiements éliminés** par rapport au nombre de paiements introduits. Le mesurage s'effectue sur une période de 12 mois d'introduction pour lesquels le cycle de vérification (13 mois) est terminé.

Planning à suivre :

2006	2007	2008
Diminution du pourcentage du nombre total des éliminations lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée	Diminution du pourcentage du nombre total des éliminations lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée	Diminution jusqu'à 0,383 % du nombre total des éliminations lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée

§2. Total des éliminations acceptées comme dettes

Ce total représente l'ensemble des paiements éliminés pour lesquels la CAPAC a marqué son accord pendant ou au terme du cycle de vérification (13 mois). Ces paiements peuvent être récupérés auprès de l'assuré social dans les limites de l'article 167 de l'A.R. du 25/11/91.

La CAPAC s'engage à améliorer la qualité de ses paiements afin de diminuer le pourcentage du **montant des paiements éliminés** par rapport au montant introduit, pour lesquels la CAPAC a marqué son accord pendant ou au terme du cycle de vérification (13 mois). Le mesurage s'effectue sur une période de 12 mois d'introduction pour lesquels le cycle de vérification est terminé.

Planning à suivre :

2006	2007	2008
Diminution du pourcentage du montant des éliminations acceptées lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs	Diminution du pourcentage du montant des éliminations acceptées lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs	Diminution jusqu'à 0,023% du montant des éliminations acceptées lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs

La CAPAC s'engage à améliorer la qualité de ses paiements afin de diminuer le pourcentage du **nombre des paiements éliminés** par rapport au nombre de paiements introduits, pour lesquels la CAPAC a marqué son accord pendant ou au terme du cycle de vérification (13 mois). Le mesurage s'effectue sur une période de 12 mois d'introduction pour lesquels le cycle de vérification est terminé.

Planning à suivre :

2006	2007	2008
Diminution du pourcentage du nombre des éliminations acceptées lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs	Diminution du pourcentage du nombre des éliminations acceptées lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs	Diminution jusqu'à 0,063% du nombre des éliminations acceptées lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs

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

Lorsque le montant mensuel payé est supérieur au montant auquel l'intéressé a droit, l'ONEm rejette la différence entre le montant payé et le montant dû. Les montants rejetés peuvent être soit acceptés par l'organisme de paiement (et récupérés auprès de l'assuré social dans les limites de l'article 167 A.R.), soit être réintroduits à l'ONEm moyennant justification.

L'ONEm peut soit approuver le paiement réintroduit, soit le rejeter en tout ou en partie.

Le cycle complet de vérification (deux réintroductions des paiements rejetés sont possibles) a une durée totale de 13 mois.

§1. Total des rejets notifiés par l'ONEm comme charge de travail

Ce total représente la charge de travail relative au traitement des rejets par la CAPAC : soit à réintroduire moyennant justification ou à accepter comme dettes.

La CAPAC s'engage à améliorer la qualité de ses paiements afin de diminuer le pourcentage du **montant des paiements rejetés** par rapport au montant introduit. Le mesurage s'effectue sur une période de 12 mois d'introduction pour lesquels le cycle de vérification (13 mois) est terminé.

Planning à suivre :

2006	2007	2008
Diminution du pourcentage du montant total des rejets lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée	Diminution du pourcentage du montant total des rejets lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée	Diminution jusqu'à 0,525% du montant total des rejets lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée

La CAPAC s'engage à améliorer la qualité de ses paiements afin de diminuer le pourcentage du **nombre des paiements rejetés** par rapport au nombre de paiements introduits. Le mesurage s'effectue sur une période de 12 mois d'introduction pour lesquels le cycle de vérification (13 mois) est terminé.

Planning à suivre :

2006	2007	2008
Diminution du pourcentage du nombre total des rejets lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée	Diminution du pourcentage du nombre total des rejets lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée	Diminution jusqu'à 2,663% du nombre total des rejets lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée

§2. Total des rejets acceptés comme dettes

Ce total représente l'ensemble des paiements rejetés pour lesquels la CAPAC a marqué son accord pendant ou au terme du cycle de vérification (13 mois). Ces paiements peuvent être récupérés auprès de l'assuré social dans les limites de l'article 167 de l'A.R. du 25/11/91.

La CAPAC s'engage à améliorer la qualité de ses paiements afin de diminuer le pourcentage du **montant des paiements rejetés** par rapport au montant introduit, pour lesquels la CAPAC a marqué son accord pendant ou au terme du cycle de vérification (13 mois). Le mesurage s'effectue sur une période de 12 mois d'introduction pour lesquels le cycle de vérification est terminé.

Planning à suivre :

2006	2007	2008
Diminution du pourcentage du montant des rejets acceptés lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs	Diminution du pourcentage du montant des rejets acceptés lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs	Diminution jusqu'à 0,169% du montant des rejets acceptés lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs

La CAPAC s'engage à améliorer la qualité de ses paiements afin de diminuer le pourcentage du **nombre des paiements rejetés** par rapport au nombre de paiements introduits, pour lesquels la CAPAC a marqué son accord pendant ou au terme du cycle de vérification (13 mois). Le mesurage s'effectue sur une période de 12 mois d'introduction pour lesquels le cycle de vérification est terminé.

Planning à suivre :

2006	2007	2008
Diminution du pourcentage du nombre des rejets acceptés lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs	Diminution du pourcentage du nombre des rejets acceptés lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs	Diminution jusqu'à 1,639 % du nombre des rejets acceptés lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs

Article 21 Diminution proportionnelle du montant et du nombre de propositions de compléments formulés par l'ONEm (C14)

Lorsque le montant mensuel payé est inférieur au montant auquel l'intéressé a droit, l'ONEm formule une proposition de complément pour la différence entre le montant payé et le montant dû.

Les propositions de compléments peuvent être soit acceptées par l'organisme de paiement et payées à l'assuré social, soit être réintroduites à l'ONEm moyennant justification.

L'ONEm peut soit annuler la proposition de complément réintroduite, soit la maintenir en tout ou en partie.

Le cycle complet de vérification (deux réintroductions des propositions de compléments sont possibles) a une durée totale de 13 mois.

§1. Total des propositions de compléments comme charge de travail

Ce total représente la charge de travail relative au traitement des propositions de compléments par la CAPAC : soit à réintroduire moyennant justification ou à accepter comme montant à payer.

La CAPAC s'engage à améliorer la qualité de ses paiements afin de diminuer le pourcentage du **montant des propositions de compléments** par rapport au montant introduit. Le mesurage s'effectue sur une période de 12 mois d'introduction pour lesquels le cycle de vérification (13 mois) est terminé.

Planning à suivre :

2006	2007	2008
Diminution du pourcentage du montant total des C14 lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée	Diminution du pourcentage du montant total des C14 lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée	Diminution jusqu'à 0,242 % du montant total des C14 lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée

La CAPAC s'engage à améliorer la qualité de ses paiements afin de diminuer le pourcentage du **nombre de propositions de compléments** par rapport au nombre de paiements introduits. Le mesurage s'effectue sur une période de 12 mois d'introduction pour lesquels le cycle de vérification (13 mois) est terminé.

Planning à suivre :

2006	2007	2008
Diminution du pourcentage du nombre total des C14 lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée	Diminution du pourcentage du nombre total des C14 lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée	Diminution jusqu'à 2,173 % du nombre total des C14 lors de la dernière période de 12 mois d'introduction dont le cycle de vérification est terminée

§2. Total des propositions de compléments acceptées

Ce total représente l'ensemble des propositions de compléments pour lesquels la CAPAC a marqué son accord pendant ou au terme du cycle de vérification (13 mois). Ces paiements doivent alors être versés à l'assuré social.

La CAPAC s'engage à améliorer la qualité de ses paiements afin de diminuer le pourcentage du **montant des propositions de compléments** par rapport au montant introduit, pour lesquels la CAPAC a marqué son accord pendant ou au terme du cycle de vérification (13 mois). Le mesurage s'effectue sur une période de 12 mois d'introduction pour lesquels le cycle de vérification est terminé.

Planning à suivre :

2006	2007	2008
Diminution du pourcentage du montant des C14 acceptés lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs	Diminution du pourcentage du montant des C14 acceptés lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs	Diminution jusqu'à 0,175% du montant des C14 acceptés lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs

La CAPAC s'engage à améliorer la qualité de ses paiements afin de diminuer le pourcentage du **nombre des propositions de compléments** par rapport au nombre de paiements introduits, pour lesquels la CAPAC a marqué son accord pendant ou au terme du cycle de vérification (13 mois). Le mesurage s'effectue sur une période de 12 mois d'introduction pour lesquels le cycle de vérification est terminé.

Planning à suivre :

2006	2007	2008
Diminution du pourcentage du nombre des C14 acceptés lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs	Diminution du pourcentage du nombre des C14 acceptés lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs	Diminution jusqu'à 1,624 % du nombre des C14 acceptés lors de la dernière période vérifiée de 12 mois définitifs

Projet d'amélioration : Problématique des dettes à récupérer et prises en charge (dettes irrécupérables)

Article 22 Récupération des allocations

Les paiements rejetés ou éliminés par l'ONEm peuvent être récupérés auprès de l'assuré social dans les limites de l'article 167 de l'A.R. du 25/11/91. Il s'agit exclusivement d'erreurs commises dans le calcul du montant des allocations, des paiements effectués sans carte d'allocations valable et de paiements non conformes aux dispositions légales et réglementaires. Il ne peut donc s'agir de paiements rejetés ou éliminés en raison d'une faute ou d'une négligence imputable à l'organisme de paiement.

Il va de soi que ces récupérations sont à éviter au maximum, principalement dans un souci d'un service correct à l'assuré social (les récupérations sont socialement et financièrement défavorables), et dans un souci de bonne gestion des fonds publics. Cet aspect qualitatif au niveau des paiements a été abordé principalement aux articles 19, 20 et 21 du présent contrat.

Toutefois, la bonne gestion des fonds publics et l'équilibre du budget de la CAPAC exigent également que les récupérations soient effectuées dans les meilleurs délais tout en respectant les dispositions légales et réglementaires.

Etant donné que les statistiques disponibles concernent seulement les montants des dettes à récupérer, il est d'abord indispensable de développer des statistiques permettant de suivre la rapidité des récupérations pendant une période déterminée. Lorsque ces statistiques seront développées et intégrées dans des indicateurs, les résultats seront mesurés et des normes seront fixées.

La CAPAC s'engage à entreprendre les actions suivantes afin d'améliorer la rapidité des récupérations des allocations payées indûment.

2006	2007	2008
Développement des statistiques et indicateurs relatifs à la rapidité des récupérations	Mesurage des résultats relatifs à la rapidité des récupérations	Fixation d'une norme relative à la rapidité des récupérations

Article 23 Allocations irrécupérables

En application de l'article 167 §1, 4° et §2, alinéa 2, de l'A.R. du 25/11/91, la CAPAC ne peut poursuivre la récupération des paiements rejetés ou éliminés par l'ONEm exclusivement en raison d'une faute ou d'une négligence imputable à l'organisme de paiement. Ces montants doivent par conséquent être pris en charge par le budget de la CAPAC. Ils pourront être ultérieurement soumis au Comité de gestion pour abandon de créances.

Dans un souci de bonne gestion des fonds publics et d'équilibre de son budget, la CAPAC doit veiller à limiter au maximum les allocations irrécupérables en raison d'une faute ou d'une négligence. Au niveau préventif, l'amélioration qualitative des paiements fait l'objet des articles 19, 20 et 21 du présent Contrat.

Afin d'assainir la situation des allocations irrécupérables, une procédure et des statistiques seront développées. Les statistiques seront intégrées dans des indicateurs permettant de suivre l'évolution de la situation pendant une période déterminée. Au terme d'une première période de mesurage d'un an, une norme sera fixée pour le prochain Contrat d'administration.

La CAPAC s'engage à entreprendre les actions suivantes afin de créer une nouvelle procédure d'identification des erreurs commises par la CAPAC provoquant des rejets et éliminations irrécupérables, et d'assainir la situation des allocations irrécupérables.

2006	2007	2008
Développement d'une procédure et des statistiques relatives aux allocations irrécupérables	Intégration des statistiques dans des indicateurs relatifs aux allocations irrécupérables	Mesurage des résultats relatifs aux allocations irrécupérables

Chapitre III Projets d'amélioration

Article 24 DMFA

Comme les autres Institutions Publiques de Sécurité Sociale, la CAPAC collaborera à l'élaboration de la Déclaration multifonctionnelle. La CAPAC arrêtera un calendrier et poursuivra son travail relatif à cette initiative.

Le projet DMFA implique encore les développements suivants :

le passage du C4-papier au C4-électronique.

Afin de pouvoir traiter (recevoir et lire) les Déclarations de Risques Sociaux (DRS) codifiées scénario-1 (chômage complet et prépension complète) et scénario-4 (prépension à mi-temps) et de constituer le dossier de manière pertinente chaque fois que l'employeur ou son mandataire fait le choix de la déclaration électronique

la consultation des sources authentiques.

Afin de garantir une exactitude des données transmises et d'éviter aux employeurs, lors de la survenance du risque social, de devoir répéter aux différents secteurs de la sécurité sociale la déclaration de données effectuée précédemment à l'ONSS via les déclarations (multifonctionnelles) trimestrielles, la CAPAC, lors de la constitution de chaque dossier de demande d'allocations devra, en lieu et place de l'ancien formulaire C4 papier, recourir à la consultation des différentes sources authentiques pour rechercher l'ensemble du passé professionnel nécessaire à prouver l'assurabilité chômage de l'assuré social.

Les sources authentiques sont :

- le registre national pour les données légales + la composition familiale
- l'ONSS pour les prestations liées à une occupation, il s'agit de la consultation de la Déclaration Multifonctionnelle (DMFA) en temps réel de chaque trimestre nécessaire à la constitution du dossier
- les Organismes Assureurs (OA) du secteur INAMI pour les périodes de maladie
- le Fonds des Maladies Professionnelles (FMP)
- le Fonds des Accidents de Travail (FAT)
- le répertoire des entreprises ainsi que la gestion des mutations sur ce répertoire
- CIMIRe (Compte Individuel Multisectoriel – Multisectoriële Rekening) pour le passé professionnel
- la base de données des travailleurs indépendants

l'introduction de l'ensemble de ce dossier électronique ainsi constitué, à l'Office National de l'Emploi, pour chaque demande d'allocation comprenant :

1. dans une 1^{ère} phase,
 - les Déclarations des Risques Sociaux scénario-1 et scénario-4
 - les données provenant de la consultation des Organismes Assureurs (OA)
 - les données provenant de la consultation du Fonds des Accidents de Travail (FAT)
 - les données provenant de la consultation de Fonds des Maladies Professionnelles (FMP)
2. dans une 2^{ème} phase, d'autres données électroniques supplémentaires,
 - telles que l'extrait du passé professionnel de CIMIRE,
 - ou d'autres flux, que le secteur du chômage dans son ensemble s'engagera à développer

fournir des données en tant que source authentique :

- la feuille de renseignements électronique à destination des Organismes Assureurs (OA) du secteur INAMI.

Article 25 Organiser les paiements via « File transfer »

La CAPAC s'engage à poursuivre son effort pour convaincre la poste d'adapter son système informatique afin que toutes les opérations de la CAPAC s'effectuent via file-transfer, et sans retard.

Article 26 Bâtiments

Comme lors du précédent contrat d'administration, la CAPAC s'engage plus avant à adapter ses bâtiments aux besoins actuels et à rendre l'accueil plus convivial. Chaque année, une proposition de travaux d'aménagement et de financement de ceux-ci sera formulée.

Dans le cadre de la politique immobilière globale voulue par le Gouvernement, l'administration s'engage à entreprendre en 2006 avec les autres institutions de sécurité sociale des initiatives en vue d'une éventuelle coopération en la matière. A cet égard, la CAPAC élaborera un plan relatif à la politique immobilière. Dans le cas où ce plan de coopération serait proposé aux autres institutions publiques via le Collège des IPSS, les négociations concernant les moyens budgétaires supplémentaires à partir de 2007 se poursuivront. (voir aussi article 43).

Article 27 Structure du mainframe, performance du réseau et informatisation de l'admissibilité

Au niveau de l'informatisation, la CAPAC a jusqu'à présent mis l'accent sur les paiements. C'est pourquoi il convient ces prochaines années de s'atteler au suivi des dossiers et à l'admissibilité. Ceci concerne les domaines suivants :

- suivi électronique de la procédure de constitution de dossier et de la correspondance y afférente
- suivi électronique de l'introduction de dossier à l'ONEm
- traitement électronique de l'admissibilité accordée par l'ONEm (fichier C9)

Attendu que tout cela va accroître la charge du mainframe actuel (installé en 2001), il convient d'acquérir en 2006 un nouveau mainframe. En outre, il convient également d'améliorer la communication des bureaux avec le monde extérieur (e-mail externe, accès à l'internet), et ce de manière sécurisée. À cet effet, le réseau sera adapté si nécessaire.

Article 28 Enquête de satisfaction des membres du personnel

Chaque année, à l'automne, une enquête de satisfaction des membres du personnel sera réalisée. Les résultats de cette enquête seront, soit génériques et dès lors débattus lors de l'ajustement annuel du plan de management, soit spécifiques et dès lors repris dans les objectifs individuels du responsable concerné.

Article 29 L'utilisation des résultats de l'audit du BP Bruxelles

L'audit de Bruxelles n'a pas mené à des conclusions importantes que pour le seul BP Bruxelles, mais également pour l'intégralité des BP. Les décisions seront subdivisées en sous-projets qui seront réalisés au cours du contrat d'administration actuel.

Article 30 Rédaction du plan de sécurité informatique

La CAPAC s'engage à respecter les normes de sécurité minimales prescrites par le Comité de coordination général de la Banque carrefour ; elle s'engage également de prendre en considération les nouvelles recommandations en matière de sécurité du Comité.

La CAPAC intégrera les initiatives actuelles concernant la sécurité dans un plan de sécurité cohérent, se basant sur les prescriptions applicables au sein du réseau de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale.

Cela implique :

- des sauvegardes (back-up) : scheduling et stockage
- la protection antivirus etc.
- la rédaction d'une « charte pour l'utilisateur » (du mainframe et des PC) qui détaillerait les aspects sécuritaires – tant pour les utilisateurs fixes que pour les utilisateurs mobiles
- la coordination des tests au centre d'urgence (SG-RS)
- l'aspect sécuritaire du site web (interactif)

Article 31 La problématique des dettes

Tel que décrit précédemment aux articles 22 et 23 du contrat d'administration, la CAPAC fera le nécessaire pour développer, à côté des statistiques existantes en matière de gestion de dette, des statistiques devant permettre d'estimer la rapidité des récupérations des paiements effectués indûment. Dès le développement de ces statistiques accompli, celles-ci seront reprises en qualité d'indicateurs. Les instruments de mesure permettront d'apprécier constamment le résultat, afin de déterminer des normes. La CAPAC s'engage à élaborer une procédure permettant de déterminer les paiements effectués indûment en raison d'une erreur de la CAPAC et qui ne peuvent donc être réclamés à l'assuré social pour diminuer ainsi le nombre d'allocations irrécupérables sur base de ces données.

Article 32 Comptabilité analytique

À partir de 2006, la CAPAC travaillera avec une comptabilité analytique. Cela aura pour conséquence que le coût de toutes les activités sera connu et gérable.

Article 33 Accueil téléphonique

Une étude indépendante a démontré au moyen d'une vaste enquête que l'accessibilité téléphonique peut clairement s'améliorer au niveau technique. Les efforts réalisés jusqu'à présent par un groupe de travail interne doivent mener à une amélioration significative de cette accessibilité téléphonique. Au niveau de l'accueil téléphonique également, la CAPAC vise une amélioration. Outre les plans d'action concernant la formation, la sensibilisation interne, l'optimisation de l'organisation de travail etc., nous avons commencé à étudier les possibilités d'informatisation de l'accueil téléphonique. La CAPAC souhaite acquérir un système IVR (Interactive Voice Response) lié à une banque de données des assurés sociaux qui font appel à la CAPAC. Cette banque de données contient notamment les données de paiement.

Chapitre IV Gestion interne

La CAPAC se propose, en ce qui concerne les matières HRM, de prévoir les projets et plan d'actions suivants :

Article 34 Projets

§1. Réalisation d'une enquête de satisfaction auprès des membres du personnel

Il s'agit en fait de la mise en œuvre d'un des deux BSC prévus au contrat d'administration 2003-2005, à développer pour l'administration centrale. (titre IV article 36 § 5). Il y est stipulé : « le nombre de plaintes du personnel sera mesuré par une enquête ».

Pendant la période 2006-2008, une enquête de satisfaction sera effectuée auprès de tous les membres du personnel. Un des buts visés est évidemment de détecter des dysfonctionnements qui auraient éventuellement échappé aux agents traitant ces dossiers, et de pouvoir y remédier efficacement. Cette enquête ne se limitera toutefois pas à enregistrer les plaintes au sens strict : les agents seront invités à exprimer dans différentes rubriques, leurs suggestions, leurs interrogations en matière de bien-être au travail en général.

§2. Meilleur soutien aux bureaux de paiement et aux services de l'administration centrale dans la sélection et le recrutement du personnel

La sélection et le recrutement de membres du personnel qualifiés pour une fonction déterminée sont devenus un impératif majeur pour le bon fonctionnement des services publics, vu la nécessité d'optimiser les moyens limités mis à leur disposition.

Ce volet HRM, qui connaît une grande évolution dans la fonction publique fédérale, se concrétise par la mise en œuvre de nouvelles procédures de sélections, notamment l'« E-recruiting » initié par SELOR. A partir de juin 2005, les services HRM des SPF et organismes auront accès à la banque de données SELOR qui reprend tous les lauréats dans les différentes sélections. Il sera possible d'avoir rapidement un état des disponibilités en personnel pour des fonctions déterminées, qu'il s'agisse d'un emploi statutaire ou contractuel.

La CAPAC se propose donc d'utiliser les nouveaux instruments qui permettent d'améliorer le soutien aux opérations de sélection. Cette mesure devrait contribuer à alléger la tâche des responsables des bureaux de paiement et des services de l'A.C., à qui incombe l'avis final pour l'engagement d'une personne déterminée.

Article 35

Lors de recrutement de personnel, la CAPAC préférera engager des statutaires. Dans le cadre exceptionnel de l'engagement d'agents contractuels, l'institution respectera les modalités de l'arrêté royal du 25 avril 2005 fixant les conditions d'engagement par contrat de travail dans certains services publics. Néanmoins, l'Etat fédéral reconnaît que l'institution a connu dans le passé certains problèmes quant au recrutement effectif d'agents contractuels. L'Etat fédéral s'engage donc à organiser, dès 2006, une concertation entre le bureau Selor, la cellule stratégique du Ministre ayant la fonction publique dans ses attributions et l'institution, et ce afin de discuter des problèmes spécifiques que l'institution rencontre dans le domaine du recrutement d'agents contractuels et d'y trouver des solutions adéquates.

Article 36 Plans d'action

§1. Amélioration des statistiques – révision du système « cardex »

Il s'agira d'adapter les diverses statistiques (« nombre de cas par B.P. ») et d'améliorer la manière de calculer mois par mois les absences des agents pour arriver à une bonne estimation de la force réelle de travail.

§2. Extension à tous les niveaux de l' « Organigramme Copernic »

Il est proposé d'étendre aux autres niveaux ce qui est en cours de réalisation pour les agents du niveau A, notamment l'élaboration d'un business process reengineering (BPR), soit la rédaction des descriptions de fonctions pour toutes les fonctions (en se basant sur la cartographie de P&O) et la désignation des agents tenus d'exercer cette fonction.

§3. Organisation du travail – travail à temps partiel et formation – travail à temps partiel

Il s'agit de la continuation, sous forme de plan d'action, de projets prévus au précédent contrat d'administration.

En matière d'organisation du travail à concilier avec le temps partiel, un premier rapport a été soumis au Conseil de direction. Il doit encore être examiné de manière approfondie notamment dans toutes ses implications concrètes dans les B.P. En effet, le rapport préconise l'élaboration par chaque B.P. d'un « tableau de polyvalence et de souplesse » et de « satisfaction en poste de travail », ce dernier aspect étant lié à l'enquête visée plus haut. Toute initiative pour améliorer durablement l'organisation du travail exige en effet une réelle prise en considération des problèmes liés à la satisfaction au travail.

Il s'agit donc de continuer dans cette voie.

En matière de formation en rapport avec le temps partiel, de nombreuses initiatives ont déjà été prises : citons par exemple la formule « blended learning », méthode d'auto-apprentissage assisté préconisé dans le contrat d'administration précédent.

Les efforts seront bien entendu poursuivis dans la même optique.

§4. Elaboration d'un règlement de travail

Il s'agit d'une obligation réglementaire. Les circulaires éparses actuelles sont dépassées par l'évolution de l'organisme et des réglementations. Ce sera une priorité pour les premiers mois de 2006.

Article 37 Création de la division « Gestion et planning stratégique »

Afin d'assurer le suivi des projets d'amélioration prévus par le contrat et de mesurer l'efficacité de ses activités principales, tant internes qu'externes, la CAPAC s'engage à créer une division « Gestion et planning stratégique ».

Cette division assistera la direction générale dans le suivi et la gestion du planning stratégique et sera responsable de la rédaction et du suivi du plan d'administration.

Le management intégral de l'organisation doit mener à un contrôle global de la gestion, qui se subdivise en plusieurs éléments. Le planning stratégique recouvre le mode d'exécution des activités principales et le rôle social. Cela se traduit en objectifs annuels et en plans opérationnels. Le management opérationnel transpose les visions stratégiques en activités. Afin de juger, d'évaluer et éventuellement d'adapter ces activités en vue d'une amélioration, la CAPAC utilise des instruments de mesure. Le planning financier oriente le budget de la CAPAC afin d'exécuter les missions. Le management par engagements se subdivise en engagements internes (plan d'administration) et externes (contrat d'administration). Le management du changement englobe l'implémentation et l'amélioration des éléments précités.

La division « Gestion et planning stratégique » devra :

- Rassembler, analyser et consolider les données dans le but de renseigner la direction générale et la prévenir en cas de constatation de dysfonctionnement. En même temps elle l'informerait sur le suivi du contrat d'administration.
- Préparer et rédiger un rapportage régulier à destination des commissaires du gouvernement et du comité de gestion concernant le suivi du contrat.
- Préparer et rédiger les éventuelles adaptations annuelles du contrat d'administration.
- Préparer et rédiger les contrats futurs.

Cette division sera également chargée du développement et de l'administration des instruments de mesure « balanced score cards » et de l'évaluation, du développement et de l'adaptation des statistiques existantes ainsi que de la création de nouvelles statistiques.

TITRE IV REGLES DE CONDUITE A VIS-A-VIS DU PUBLIC

Chapitre I Information

Article 38 Dispositions réglementaires

Les dispositions relatives au devoir d'information des organismes de paiement sont reprises à l'article 24 de l'A.R. 25/11/91 portant réglementation du chômage et à l'article 4 de l'A.M. du 26/11/91 portant les modalités d'application. Il est à noter que ces deux articles ont été adaptés par un A.R. du 30/4/99 et un A.M. du 30/4/99 pour répondre aux principes de la charte de l'assuré social.

En outre, la CAPAC est bien entendu tenue 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 aux 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 sur la protection de la vie privée du 8 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.

Article 39 Communication des décisions positives

En application de l'article 24 §1, alinéa 4, 1° de l'A.R. du 25/11/91, l'organisme de paiement a l'obligation d'informer les assurés sociaux des décisions positives prises par l'ONEM concernant le droit aux allocations et communiquées à l'organisme de paiement au moyen de la carte d'allocations (C2) prévue à l'article 146 de l'A.R. du 25/11/91. L'organisme de paiement doit communiquer le contenu de ces décisions positives à l'assuré social dans un délai maximum d'un mois, au moyen d'un courrier dont le modèle doit être approuvé par l'ONEM.

§1. Rapidité de l'envoi des décisions positives

Afin d'informer l'assuré social au plus tôt au sujet des allocations auxquelles il peut prétendre (calcul, montant, évolution des périodes d'indemnisation, des conditions d'octroi, etc.), la CAPAC s'engage à entreprendre les actions suivantes.

2006	2007	2008
Développement des instruments de mesure et mesurage des délais d'envoi des décisions positives	Fixation d'une norme dans le plan d'administration	Rendre la norme opérationnelle

§2. Qualité et lisibilité des décisions positives

Afin d'améliorer la qualité et la lisibilité des informations contenues dans les décisions positives, la CAPAC s'engage à entreprendre les actions suivantes.

2006	2007	2008
Réalisation d'une étude sur les possibilités d'amélioration du texte actuel	Rédaction d'un projet de texte avec les améliorations et proposition de ce projet à l'ONEM	Après approbation par l'ONEM, modification du texte des décisions positives

Article 40 Lisibilité des documents

Une cellule interne pour la lisibilité a été créée en 2005 et est composée d'agents de la CAPAC chargés habituellement de la rédaction de documents destinés aux assurés sociaux. Cette cellule sera opérationnelle à partir de 2006 et sera chargée d'améliorer la lisibilité des documents rédigés par la CAPAC et destinés aux assurés sociaux. Elle recevra les moyens nécessaires (formation, etc.) pour effectuer ses activités.

Afin d'atteindre cet objectif, la CAPAC s'engage à entreprendre les actions suivantes.

2006	2007	2008
Tous les nouveaux documents et toutes les modifications des documents existants sont soumis à la cellule interne « lisibilité »	Effectuer une enquête de satisfaction auprès du public sur la lisibilité des documents	Tenir compte des résultats de l'enquête de satisfaction et continuer à améliorer la lisibilité des documents

Article 41 Entretien du site web de la CAPAC

Le site web de la CAPAC est en production depuis le 4/1/2005.

Ce site présente un certain nombre d'informations réglementaires, dont les feuilles d'information développées conjointement par les organismes de paiement et l'ONEM en application de la Charte de l'assuré social, mais également des feuilles d'information propres à la CAPAC.

La CAPAC s'engage à tenir à jour ces informations et à intégrer les modifications sur le site web dans les meilleurs délais, en fonction de l'évolution de la réglementation et des modifications communiquées par l'ONEM.

Pour atteindre cet objectif, la CAPAC entreprendra les actions suivantes.

2006	2007	2008
Mesurage du délai entre la réception d'une modification réglementaire (feuilles info et notes) et son intégration sur le site web	Fixation d'une norme dans le plan d'administration	Rendre la norme opérationnelle

Article 42 Délivrance d'attestations

Les bureaux de paiement doivent délivrer aux assurés sociaux qui en font la demande divers types d'attestations certifiant qu'ils sont indemnisés et mentionnant les données de paiement requises. Ces attestations sont particulièrement importantes pour les assurés sociaux, car elles leur permettent de faire valoir différents droits et avantages : bourses d'études, prêts, avances du CPAS, bail, inscription à des cours de promotion sociales, etc.

§1. Objectif relatif à la qualité des attestations délivrées

La CAPAC s'engage à délivrer des attestations correctes, lisibles et répondant aux demandes des assurés sociaux.

Pour réaliser et mesurer cet objectif, des actions seront prises selon le planning ci-après.

2006	2007	2008
Mesurage via enquête de satisfaction et fixation d'une norme dans le plan d'administration	Mesurage via enquête de satisfaction et fixation d'une norme dans le plan d'administration	Rendre la norme opérationnelle

§2. Objectif relatif à la rapidité de la délivrance des attestations

La CAPAC s'engage à délivrer immédiatement un maximum d'attestations **demandées au guichet**, dans la mesure où les données sont disponibles.

Pour réaliser et mesurer cet objectif, des actions seront prises selon le planning ci-après.

2006	2007	2008
Mesurage via enquête de satisfaction	Mesurage via enquête de satisfaction et fixation d'une norme dans le plan d'administration	Rendre la norme opérationnelle

La CAPAC s'engage à délivrer les attestations demandées par téléphone, courrier et mail dans les 10 jours, dans la mesure où les données sont disponibles.

2006	2007	2008
Développement des instruments de mesure et mesurage	Mesurage et fixation d'une norme dans le plan d'administration	Rendre la norme opérationnelle

Chapitre II Accueil

L'amélioration de l'accueil des assurés sociaux reste une des grandes priorités de la CAPAC.

A cet effet, un certain nombre de projets seront développés plus avant.

Article 43 Aménagement des bâtiments, notamment les salles d'attentes

Comme pour le précédent contrat d'administration, la CAPAC va continuer à aménager ses bâtiments aux besoins actuels de l'établissement, notamment l'accès aux moins-valides, et à rendre l'accueil plus convivial.

Chaque année, une proposition de travaux d'aménagement et de financement de ceux-ci sera élaborée.

Afin de fournir à l'assuré social un accueil adéquat, un certain nombre de salles d'attentes seront rénovées et dotées de l'équipement nécessaire, selon le budget mis à disposition. Des sièges, un minimum confortables, y seront installés en suffisance.

Tel que mentionné à l'article 26, la CAPAC élaborera un plan relatif à la politique immobilière et le soumettra pour coopération avec d'autres IPSS au Collège des IPSS, ce qui pourrait engendrer de nouvelles négociations concernant des moyens supplémentaires pour la CAPAC à partir de l'année 2007.

Article 44 Accueil téléphonique

L'audit sur l'accueil téléphonique des BP a montré la nécessité d'améliorer nettement celui-ci.

Les efforts d'un groupe de travail interne doivent mener à une amélioration substantielle de la qualité de l'accueil téléphonique.

Une formation appropriée sera dispensée. L'administration de la CAPAC effectuera une étude concernant l'organisation de l'accueil téléphonique des BP.

A la lumière de cette étude, une organisation « best practice » s'imposera à chaque division de la CAPAC. L'infrastructure de l'accueil téléphonique sera ensuite adaptée.

Eu égard au fait que les appels téléphoniques sont concentrés en début de mois, les jours où la charge de travail est déjà accrue pour le personnel aux guichets et au service paiement, une vaste étude (analyse fonctionnelle) sera réalisée afin d'informatiser au moins une partie de l'accueil téléphonique.

Au plus tard en 2008, un pourcentage déterminé d'appels téléphoniques sera traité automatiquement.

A cet effet, un accueil centralisé sera organisé sur un serveur propre de la CAPAC ou sur un serveur vocal de la Smals-MvM.

Article 45 Amélioration des temps d'attente au guichet.

Pour le moment, les temps d'attente font régulièrement l'objet de critiques. Afin d'obtenir des améliorations, il faudra mesurer les temps d'attente dans les plus grands bureaux.

Un système informatisé qui non seulement facilitera le déroulement de l'accueil mais permettra aussi de mesurer les temps d'attente remplacera dans les bureaux de paiement les distributeurs de tickets actuels, vieux de 12 ans et régulièrement hors service. Ce remplacement se déroulera progressivement et débutera avec le bureau de paiement de Bruxelles (2006 et 2007) et les bureaux de paiement de Liège et d'Anvers (2008). Le suivi de ces temps d'attente s'effectuera mensuellement. Ils seront repris dans les instruments de mesure.

TITRE V INSTRUMENTS DE MESURE DU SUIVI DES OBJECTIFS ET DES REGLES DE CONDUITE : UN MANAGEMENT INTEGRE

Article 46

Des résultats optimaux ne peuvent être atteints que par une combinaison appropriée de la gouvernance de l'organisme et du « change management » y afférent.

Pour obtenir un contrôle de gestion globale qui tienne compte de la situation budgétaire et qui tende à une efficacité maximale des activités principales, des contrôles réguliers sont nécessaires. Comme il apparaît plus loin, ces contrôles seront assurés par la création d'une cellule spéciale budget (déjà mise sur pied en 2005) et par la mise en œuvre de l'audit interne et de la comptabilité analytique.

Dans ce contexte, la mission de la CAPAC est la donnée principale.

Article 47

Les éléments de base pour la gouvernance de la CAPAC sont :

- le planning stratégique
- le management opérationnel
- le management financier
- le management par engagements
- le management du processus de changement.

1. Le planning stratégique

Article 48

Ce planning détermine la façon dont les activités essentielles sont exécutées et également la mesure dans laquelle le rôle social est rempli.

Article 49

Les visions stratégiques à long terme sont concrétisées dans des objectifs annuels clairs ou des plans opérationnels. Ces objectifs utilisent la formulation « SMART », afin de permettre un suivi par le management opérationnel. La formulation « SMART » vaut aussi bien pour l'exécution qualitative des activités de routine (par ex. volume, disponibilité, intensité, ...) que pour les actions d'amélioration planifiées (projets). À cette fin, la CAPAC rédige un plan d'administration dans lequel sera expliquée la façon dont les missions qui lui sont confiées seront exécutées en vue de la réalisation des objectifs fixés dans le contrat d'administration.

Le plan d'administration contient les éléments suivants :

1. Les objectifs opérationnels par service ;

2. un planning des moyens mis en œuvre :
 - des investissements en logistique et en infrastructure ;
 - des perspectives en matière de politique du personnel ;
 - l'organisation des procédures de contrôle interne et l'adaptation des méthodes de gestion (audit interne et comptabilité analytique) ;
3. environnement général et positionnement de la CAPAC vis-à-vis des autres acteurs ;
4. un plan financier contenant une préfiguration du bilan de résultats.

2. Le management opérationnel

Article 50

Le management opérationnel est la mise en pratique des décisions stratégiques. Le degré de réalisation des objectifs sera déterminé sur base des indicateurs qui seront périodiquement mesurés et repris dans les tableaux de bord.

Ces tableaux de bord donnent un aperçu de la mesure dans laquelle les activités de routine sont convenablement exécutées, c'est-à-dire en conformité avec les objectifs opérationnels, et de l'état d'avancement des projets d'amélioration internes à l'organisation.

Article 51

A partir des objectifs opérationnels, tous les indicateurs des tableaux de bord du management sont standardisés selon une norme spécifique ou selon une tendance. L'effort déjà commencé doit être évalué et généralisé.

Le management a la responsabilité d'évaluer chaque mois les tableaux de bord et de prendre des mesures de correction.

3. Le management financier

Article 52

Le management financier sous la forme de la rédaction et du suivi budgétaire est également une des grandes responsabilités de gestion.

Dans le planning financier on fait la différence entre l'enveloppe de gestion (les moyens de fonctionnement de la CAPAC : les coûts généraux, les investissements et les coûts du personnel) et l'enveloppe de mission (les allocations payées).

4. Le management par engagements

Article 53

Le management par engagements implique que les objectifs stratégiques et opérationnels sont exprimés en engagements externes (le contrat d'administration) et internes (le plan d'administration).

5. Le management du processus de changement

Article 54

Le management du processus de changement a pour but l'introduction et l'amélioration progressive des éléments de management mentionnés ci-dessus.

Résultat final : le management intégral

Article 55

La CAPAC s'engage à installer progressivement les mécanismes de management et à les appliquer effectivement.

Article 56

Dans les sections ci-après les intentions de la CAPAC en vue de mettre en pratique le management intégré sont expliquées plus précisément.

D'abord sont présentées les règles quant à la gestion via des instruments de mesure et ensuite, celles relatives à la gestion interne.

Afin de compléter l'ensemble, une analyse de risque limitée s'ajoute. Dans cette analyse un nombre d'aspects sont développés qui sont externes au fonctionnement de la CAPAC et présentent un risque sérieux pour atteindre les objectifs formulés dans le présent contrat d'administration.

GESTION VIA INSTRUMENTS DE MESURE

Section I : Instruments de mesure - généralités

Article 57

La réalisation des objectifs figurant dans le présent contrat est suivie à l'aide des tableaux de bord mensuels.

Les indicateurs des tableaux de bord sont complétés par des mesurages internes.

Article 58

La CAPAC s'engage à actualiser régulièrement les instruments de mesure afin de suivre les objectifs fixés annuellement et de veiller au contrôle interne de la qualité des renseignements fournis.

Article 59

Les tableaux de bord permettant de comparer la situation en fin d'année par rapport aux objectifs prévus seront présentés en février de l'année suivante au Comité de gestion sur base des chiffres arrêtés au 15 décembre de l'année considérée.

Section II : élaboration de l'audit interne, du contrôle interne et exécution d'une analyse de risque**Article 60**

La CAPAC s'engage à affiner les indicateurs des tableaux de bord au cours du présent contrat d'administration. A cet effet, une fonction d'audit interne verra le jour.

Article 61

L'audit interne est une fonction indépendante, objective, d'assurance et de conseil, mise en place en vue d'apporter une valeur qualitative supplémentaire et d'améliorer le fonctionnement de l'organisation. Elle aide l'organisation à atteindre ses objectifs par une approche systématique et disciplinée d'évaluation et d'amélioration des procédés de gestion des risques, des mesures de contrôle et des méthodes de management.

Elle fait rapport au Comité de gestion et à l'administrateur général.

Article 62

L'audit interne a pour but:

- d'identifier et d'analyser les risques au sein de la CAPAC et d'assister le management pour contrôler ces risques;
- d'examiner et d'évaluer le bon fonctionnement, l'efficacité et l'efficience du système de contrôle interne de la CAPAC, en vue de détecter les dysfonctionnements et les risques potentiels d'une activité, d'en rechercher les causes et de définir les actions à entreprendre pour y remédier;
- de vérifier que les normes de qualité fixées sont respectées.

Section III : Développement d'un système de suivi financier**Article 63**

Dans le plan d'administration des efforts sont prévus pendant la durée du présent contrat d'administration pour développer une comptabilité analytique et pour l'introduire progressivement.

Le calcul des coûts des missions légales à exécuter par la CAPAC pourra être exécuté et approfondi sur les dimensions horizontales et verticales nécessaires.

La CAPAC s'engage à avoir une comptabilité analytique fonctionnelle vers la fin de 2006.

Section IV : Elaboration d'un mécanisme de management par objectifs pour tous les cadres**Article 64**

Les objectifs repris dans le contrat d'administration doivent être exprimés dans des objectifs pour tous les cadres.

Le mécanisme des entretiens de fonctionnement doit inciter à atteindre les objectifs ; le système des indicateurs est un moyen à cette fin.

Article 65

La gestion du personnel est chargée de nouvelles missions qui doivent progressivement être implémentées.

Il s'agit particulièrement de :

- l'introduction des cercles de développement et
- l'implémentation des nouvelles carrières du niveau A.

La CAPAC s'engage à :

- avoir parcouru le cycle complet des cercles de développement (entretien de fonction, entretien de planning, entretien de fonctionnement, entretien d'évaluation) pour la première fois avant fin 2006 ; (une réserve est toutefois faite pour les agents du niveau A pour lesquels le démarrage des cercles de développement dépend de l'implémentation des nouvelles carrières du niveau A).
- réaliser l'implémentation des nouvelles carrières du niveau A dans le timing présumé par le législateur.

TITRE VI ENGAGEMENTS DE L'ETAT

Article 66

En concertation préalable avec les institutions et dans le respect de la politique budgétaire, l'Etat s'engage à respecter le plan de trésorerie établi annuellement pour le versement aux Gestions globales des subventions et du financement alternatif.

Article 67 Engagements concernant les adaptations en cours de contrat

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

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

Article 68

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

Article 69

Si, dans le cadre d'une mission légale, la CAPAC doit collaborer avec une institution publique (service public fédéral, institution parastatale, institution régionale, institution scientifique,...), l'Etat s'engage à entreprendre toute action utile afin de garantir la collaboration de l'institution publique avec l'IPSS.

La collaboration entre IPSS est réglée via concertation au sein du Collège des Institutions Publiques de Sécurité Sociale.

TITRE VII MODE DE CALCUL ET DÉTERMINATION DES CRÉDITS DE GESTION ET DU MONTANT MAXIMAL DES CRÉDITS EN MATIÈRE DE PERSONNEL

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

Article 70 Définitions et généralités

Le budget de gestion comprend l'ensemble des recettes et des dépenses relatives à la gestion de l'Institution, telles qu'énumérées aux annexes 1 et 2 de la circulaire du 15 janvier 2002.

Les recettes propres, générées de manière structurelle, qui résultent de prestations effectuées pour des tiers et qui naissent après la conclusion de ce contrat d'administration, peuvent s'ajouter à l'enveloppe de gestion (comme mentionnée à l'art. 71) après accord du ou des Ministres de Tutelles et du Ministre ayant le Budget dans ses attributions.

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

La répartition des articles budgétaires dans les différentes catégories est conforme aux instructions contenues dans la circulaire du 15 janvier 2002 portant les directives concernant le volet budgétaire des contrats d'administration Institutions publiques de Sécurité sociale.¹

Une distinction est opérée entre :

- les dépenses de personnel ;
- les dépenses de fonctionnement, d'investissements ordinaires et informatiques ;
- les dépenses d'investissements immobiliers.

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

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

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

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

¹ Voir annexe 1 : Plan de comptabilité CAPAC

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

En concertation préalable avec les institutions et dans le respect de la politique budgétaire, l'Etat s'engage à respecter le plan de trésorerie établi annuellement pour le versement aux Gestions globales des subventions et du financement alternatif.

Article 71 Budget de gestion pour l'année 2006

Sans préjudice des notifications spécifiques du Conseil des Ministres du 11 octobre 2005 et des dispositions de l'art. 70, 2^{ième} alinéa, le Conseil des Ministres du 31 mars 2006 a fixé le budget de gestion 2006 comme suit :

Dépenses de personnel	22.360.434
Dépenses de fonctionnement	3.962.265
Dont : Fonctionnement ordinaire	3.207.265
Informatique	755.000
Investissements	1.003.931
Dont : Investissements ordinaires	113.000
Investissements informatiques	792.000
Investissements immobiliers	98.931
Total	27.326.630

Conformément à l'article 5 de l'AR du 3 avril 1997, le montant maximal des crédits de personnel statutaire est fixé à 16.056.088 €.

Article 72 Réévaluation annuelle

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

a. Crédits de personnel

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

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

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

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

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

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

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

c. Crédits d'investissements immobiliers

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

Article 73 Opérations immobilières

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

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

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

Article 74 Comptabilité analytique

L'Institution s'engage à procéder au développement et à l'implémentation d'un plan comptable fondé sur le nouveau plan comptable normalisé pour les Institutions Publiques de sécurité sociale. Ce plan entrera en vigueur dans les délais prescrits par l'arrêté royal qui le promulguera.

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

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

Les IPSS organiseront un réseau de contacts et d'échanges méthodologiques et techniques concernant ces matières, auquel le SPF BCG apportera son soutien.

Article 75 Transmission des états périodiques

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

TITRE VIII COLLABORATION AVEC D'AUTRES SERVICES PUBLICS

Article 76 Généralités

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

Article 77 Collaboration avec l'ONEm

La CAPAC s'engage à demander les avances à l'ONEm et à les répartir entre les différents bureaux de paiement (BP) en temps utile, afin de ne pas compromettre le paiement des demandeurs d'emploi. L'administration centrale de la CAPAC justifiera l'utilisation de ces avances à l'ONEm dans un délai raisonnable.

Outre la relation dans le cadre des missions ordinaires de la CAPAC, les BP ont la volonté délibérée de collaborer avec les bureaux de chômage (BC) desquels ils relèvent chaque fois que le besoin s'en fait sentir.

Article 78 Collaboration avec le SPF Finances

La CAPAC s'engage à transmettre en temps utile les déclarations mensuelles du revenu imposable et du précompte professionnel retenu sur les diverses allocations au bureau de recettes du service Contributions directes.

En outre, un relevé récapitulatif des fiches individuelles et des fiches fiscales y afférentes doit être transmis après clôture de chaque année fiscale.

(= Belcotax).

Article 79 Collaboration avec l'ONAFST

Afin que le demandeur d'emploi puisse ouvrir ou conserver son droit, la CAPAC s'engage à transmettre mensuellement par voie électronique à l'ONAFST le nombre de jours indemnissables.

Article 80 Collaboration avec les mutualités

Afin que le demandeur d'emploi puisse ouvrir ou conserver son droit, la CAPAC s'engage à transmettre annuellement un bon de cotisation aux mutualités. La procédure est informatisée et se déroule via l'ONEm, la Banque carrefour et le CIN.

Les déclarations dans le cadre de la franchise sociale sont délivrées mensuellement.

En outre, les BP fournissent les renseignements nécessaires à l'ouverture éventuelle d'un droit pour le demandeur d'emploi à une indemnité de maladie.

Article 81 Collaboration avec les CPAS locaux

La CAPAC transmettra, si nécessaire, les attestations afin que le demandeur d'emploi puisse avoir droit au revenu d'intégration (dans le cas où il ne serait pas indemnisable dans le cadre de la réglementation du chômage) ou afin que le CPAS puisse octroyer des avances dans l'attente de la décision de l'ONEm concernant son droit à une indemnisation.

Article 82 Collaboration avec les organismes de paiement agréés dans le cadre de l'e-government.

Dans le cadre de l'utilisation multifonctionnelle de la déclaration trimestrielle des employeurs à l'ONSS, la CAPAC s'engage à :

- recevoir de la part de ceux-ci et à transmettre à l'ONEM les déclarations électroniques des risques sociaux
- à consulter les sources authentiques pour rechercher l'ensemble du passé professionnel nécessaire à prouver l'assurabilité chômage de l'assuré social
- fournir des données en tant que source authentique.

A cette fin, dans le respect des accords conclus au sein du secteur chômage entre l'ONEM, d'une part, et les quatre organismes de paiement des allocations de chômage, d'autre part, la CAPAC participe au bon fonctionnement de l'association INTEROP.

Cette association a été créée par l'ensemble des quatre organismes de paiement dans le but d'assurer un traitement des données qui traduit les objectifs d'e-government en respectant la vie privée des assurés sociaux.

Ladite association est ainsi chargée, en tant que point de transfert unique du secteur chômage, de recevoir, via le réseau extranet de la sécurité sociale, les déclarations destinées audit secteur et de distribuer ensuite celles-ci entre les OP.

Chaque organisme de paiement y étant représenté, cette association garantit le respect de la vie privée des assurés sociaux, et ce, tant dans ses aspects de confidentialité à l'égard de l'employeur que de liberté de choix entre les organismes de paiement.

TITRE IX SANCTIONS POSITIVES ET NEGATIVES

Article 83

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

TITRE X DISPOSITIONS FINALES

Section 1 Engagements concernant le suivi de la réalisation des contrats

Article 84

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

Article 85

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

Article 86

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

Article 87

Conformément à l'article 8, §3, al.3 de l'arrêté royal du 3 avril 1997, en vue de l'évaluation annuelle de la réalisation des engagements réciproques, les parties contractantes s'engagent à organiser chaque année et par institution une réunion de concertation entre les commissaires du gouvernement et les représentants de l'institution. Concernant les résultats de cette concertation, les participants rédigent un rapport motivé et contradictoire relatif aux matières pour lesquelles un accord n'a pas été atteint qui reprend les points de vue différents.

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

Article 88

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

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

1. Transmission d'un projet d'évaluation de la réalisation des engagements réciproques par l'institution aux commissaires du gouvernement au plus tard le 31 mars ;
2. Réunion de concertation dans les 15 jours suivant l'introduction du projet d'évaluation de la réalisation des engagements réciproques par l'institution ;

3. Transmission du rapport contradictoire et motivé concernant les résultats de la concertation dans les 15 jours après la fin de la concertation ;
4. Le cas échéant, adaptation du contrat d'administration aux circonstances en exécution de l'article 8§3, premier alinéa de l'arrêté royal du 3 avril 1997.

Article 89

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

Section 2 Révision du contrat

Article 90

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

Article 91

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

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

Article 92

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

Article 93

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

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

Section 3 Non respect des engagements

Article 94

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

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

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

Article 95

Si le Gouvernement formule une déclaration d'intention pouvant modifier l'exécution du contrat d'administration, l'État organise une négociation, soit avec l'institution publique de sécurité sociale concernée, soit avec le Collège des Administrateurs généraux dans le cas où plusieurs institutions sont concernées, afin que l'État puisse tenir compte lors de l'élaboration de la réglementation y afférente des problèmes relatifs à la faisabilité que l'institution ou le Collège aura formulés.

Section 4 Durée et entrée en vigueur du contrat d'administration

Article 96

Le présent contrat d'administration est conclu pour une durée de trois ans.

Article 97

Ce contrat d'administration entre en vigueur après approbation par le Roi par arrêté délibéré en Conseil des ministres, à partir de la date fixée dans cet arrêté.

L'Etat belge, représenté par

Le Ministre de l'Emploi

La Ministre du Budget

Le Ministre de la Fonction
publique

Peter VANVELTHOVEN

Freya VAN DEN BOSSCHE

Christian DUPONT

La Caisse Auxiliaire de Paiement des Allocations de Chômage, représenté par:

- les administrateurs désignés par le Comité de Gestion,

Maxime STROOBANT

Ann VAN LAER

Rudy DE LEEUW

Luc DE VOS

Bart BUYSSSE

Marc BLOMME

- l'Administrateur général et le Fonctionnaire dirigeant adjoint f.f.,

Jean-Marc VANDENBERGH

Luc MEERKENS

Contrat d'administration 2006 - 2008

Annexe I

Relevé du plan comptable

Budget de mission	Recettes : 7031, 7035, 7052, 7053, 7074, 7056, 7057, 7071, 7072, 7073, 7074, 7081, 7084, 7331, 7332, 7333, 7360, 7388, 7883
	Dépenses : 8021, 8022, 8023, 8025, 8050, 8052, 8056, 8057, 8251, 8331, 8332, 8335, 8341, 8345, 8349, 8388
Budget de gestion	Recettes : 7085, 7086, 7121, 7122, 7123, 7161, 7162, 7163, 7269, 7286, 7289, 7771, 7772, 7773, 7883
	Dépenses : 8111, 8112, 8113, 8115, 8116, 8117, 8121, 8122, 8123, 8124, 8125, 8126, 8127, 8128, 8129, 8131, 8151, 8161, 8169, 8219, 8241, 8242, 8413, 8432, 8721, 8731, 8741, 8742, 8743, 8744, 8833, 8911, 8939

Les comptes utilisés actuellement dans notre budget de gestion sont repris ci-dessous :

Dépenses de personnel

- 8111 Rémunérations du personnel
- 8112 Cotisations sociales à charges de l'organisme
- 8113 Allocations Sociales directes et indirectes
- 8117 Transfert fonds primes syndicales

Dépenses de gestion hors informatiques

- 8115 Service Social du personnel
- 8116 Organes de contrôle de l'état
- 8121 Frais d'administration Carte Train
- 8122 Formation professionnelle du personnel
- 8123 Frais de représentation, de déplacement et de transport
- 8124 Contentieux
- 8125 Honoraires autres que pour le contentieux
- 8126 Frais de locaux
- 8127 Dépenses de consommation énergétique
- 8128 Frais de bureau, de publications et de publicité
- 8129 Frais financiers courants
- 8151 Impôts divers sur biens et services
- 8161 Prestations sociales en espèces, servies indûment et irrécouvrables
- 8169 Dépenses exceptionnelles diverse irrécouvrables
- 8219 Intérêts et charges analogues
- 8241 Différences de conversion négatives
- 8413 Impôts directs sur les revenus
- 8833 Prêts financiers et avances consentis par l'organisme
- 8911 Remboursement d'emprunts émis sur le marché et auprès de tiers

Contrat d'administration 2006 - 2008

Annexe I

Dépenses de gestion informatique

8131 Dépenses courantes de développement et exploitation informatique

8131 Développement déclaration multi-fonctionnelle

Dépenses d'investissement hors informatique

8741 Mobilier, matériel et cloisons à usage administratif

8742 Machines à usage administratif

8743 Matériel roulant à usage administratif

8744 Bibliothèque professionnelle

Dépenses d'investissement informatique

8731 Dépenses d'investissements en matière informatique

Extension des bâtiments

8721 Frais de construction et extension augmentant la valeur d'immeuble